

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE
des SCIENCES de l'INFORMATION
et des BIBLIOTHEQUES**

Diplôme Supérieur de Bibliothécaires

**Université des Sciences Sociales
Grenoble II**

Institut d'Etudes Politiques

DESS Direction de Projets Culturels

Projet de recherche

S.O.S. OPACs ?

Les Aides à l'écran : fonctions et usages

Annick BARC

sous la Direction de Danielle ROGER

Conservateur

Enseignante à l'ENSSIB

1992

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE
des SCIENCES de l'INFORMATION
et des BIBLIOTHEQUES

Diplôme Supérieur de Bibliothécaires

Université des Sciences Sociales
Grenoble II

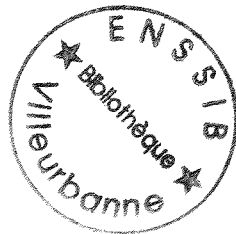
Institut d'Etudes Politiques

DESS Direction de Projets Culturels

Projet de recherche

S.O.S. OPACs ?

Les Aides à l'écran : fonctions et usages



Annick BARC

sous la Direction de Danielle ROGER

Conservateur

Enseignante à l'ENSSIB

1992

DSB

1

1992

S.O.S. OPACs ?

Les aides à l'écran : fonctions et usages

Annick BARC

Résumé : Les catalogues en ligne accessibles par le public (OPACs) présentent tout un dispositif d'aides à l'interrogation, destiné à faciliter la maîtrise du système et à favoriser la recherche des documents. L'analyse de leur contenu et l'étude du comportement des utilisateurs amènent à se demander si ces aides s'avèrent satisfaisantes et n'appellent pas des changements dans le contenu même des OPACs.

Descripteurs : catalogue en ligne ; aide à l'écran ; interface utilisateur ;
recherche de documents ; OPAC.

Abstract : The Online catalogue inquiry makes use of dialogue design to control the system and to make the information retrieval easier for the public. The analysis of their contents as well as the users searching behaviour are forced to reconsider all about the possible dialogues and help to the user.

Keywords : OPAC - Online public access catalogue ; dialogue design ;
user interface ; information retrieval.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p	4
I- Axes de recherche	p	4
1) Les aides à l'écran		
2) Comment s'intègrent-elles dans une organisation de la documentation en libre-accès ?		
3) Utilisation et efficacité		
II- Méthodologie	p	9
III- Annexes	p	13
1) Glossaire	p	13
2) Questionnaires d'enquêtes	p	15
3) Fiches signalétiques des logiciels testés sur le terrain	p	35
IV- Bibliographie commentée	p	38
1) Sources	p	39
2) Bibliothèques publiques et informatique	p	39
3) Les accès publics en ligne : bases de données, services vidéotex, OPAC. Conception, consultation, pratiques du public	p	41
4) Projet de recherche PARINFO (Programme d'Aide à la Recherche en sciences de l'INFORMATION) sur les OPACs	p	46
5) Esquisse pour le futur : l'introduction de l'hypertexte	p	47

INTRODUCTION

Les vingt dernières années ont été témoin de changements significatifs dans le monde des bibliothèques. Avec l'informatisation de leurs services, celles-ci vivent la phase la plus récente des innovations technologiques et il est évident qu'elles ne peuvent pas, par la force des choses, rester à l'écart de l'évolution générale. D'ailleurs, le problème fondamental auquel elles se trouvent aujourd'hui confrontées, est moins celui de décider ou non d'adopter cette nouvelle technologie que celui de déterminer comment elle pourrait contribuer à un meilleur service.

Dans la phase de lancement, l'accent portait essentiellement sur le développement des systèmes concernant le traitement des données bibliographiques et le prêt. D'autres applications liées à la gestion des acquisitions et des commandes, sont venues s'y greffer pour répondre à des raisons évidentes de rationalisation et de plus grande efficacité.

Le module interrogation/consultation interactive des catalogues en ligne par le public a été conçu après tous les autres et commence seulement depuis ces dernières années, à faire l'objet d'enquêtes exploratoires. Au départ, la consultation par le public n'était pas envisagée comme telle, mais comme partie intégrante des autres modules servant à répondre aux fonctions bibliothéconomiques traditionnelles. Une fois testés les modules de base qu'étaient le catalogage et le prêt, le catalogue était mis directement au public sans autre forme de procès.

Cependant, face au succès rencontré par ces catalogues couramment désignés sous le nom OPACs, les bibliothécaires français emboîtent le pas à leurs homologues anglais et américains et commencent à s'interroger sur l'interaction directe entre le catalogue en ligne et l'utilisateur. Les recherches entreprises sur le sujet, suivant le type de fichier et les catégories d'utilisateurs, sont à la croisée de plusieurs disciplines et pour cette raison, prennent des orientations différentes axées autour des techniques de recherche de l'information et des modes de dialogue.

Notre mémoire abordé sous l'angle des bibliothèques publiques, privilégiera l'étude de l'interface utilisateur à partir de l'étude des aides à l'écran. Partant en seconde analyse du principe que la consultation du catalogue en ligne est un moment parmi d'autres d'un processus complet de recherche d'information faite par les usagers, notre propos sera également de voir comment ces catalogues, favorisant un comportement d'auto-documentation, s'intègrent dans une organisation de la documentation en libre accès et comment cette offre peut être reçue par le public.

I- AXES DE RECHERCHE

I- LES AIDES A L'ECRAN :

Les OPACs - au même titre que les services télématiques - sont conçus pour le grand public et peuvent être interrogés directement sans intermédiaire. Pour faciliter cette médiatisation, il y a toute une série d'obstacles à prendre en compte lors du processus de conception et de réalisation des systèmes informatiques.

1-1 Les contraintes de l'interface

Le support de l'OPAC - l'écran - définit en partie le développement, la forme et la longueur des messages échangés ; dimensions du clavier, de la console, mode d'affichage, vitesse de transmission sont souvent déterminants dans la compréhension du catalogue et la facilité de mémorisation des informations données.

1-2 Le langage d'interrogation

Contrairement aux sources traditionnelles d'information, l'interrogation des catalogues en ligne est balisée et spécifique, et loin de faciliter la tâche, cette singularité génère toute sa difficulté. Il faut en effet dialoguer avec une machine, maîtriser un langage, et s'aventurer sur un terrain «invisible».

1-3 Les dispositifs de recherche et d'aide à la recherche

Concepteurs de logiciels et bibliothécaires, parallèlement aux recherches menées sur le langage d'interrogation, ont conçu tout un système de messages et d'aides pour initialiser la recherche et favoriser la navigation à travers le fichier.

Ces messages – d'après les observations faites sur les systèmes Dynix, Geac, Liber – sont d'une grande diversité mais peuvent néanmoins être regroupés en quatre catégories. Chacune de ces catégories apparaît à des niveaux différents de recherche. Elles peuvent également utiliser le multifenêtrage : plusieurs messages pouvant s'inscrire simultanément sur un même espace-écran.

- Le menu-console

Il s'affiche au début de la consultation. Propre à chaque système, nous constatons néanmoins que plus le logiciel est de conception récente, plus les possibilités de paramétrages et les potentialités d'interrogations du catalogue sont riches et développées.

- Les messages d'erreur

Ils avertissent le lecteur que quelque chose ne va pas sans donner nécessairement d'indications sur les causes de l'anomalie qui est à l'origine de l'erreur, ni sur la correction à apporter pour continuer la recherche.

- Les messages

Leur affichage sur l'écran obéit à une logique de présentation significative de leur propre contenu.

Zone I : choix du catalogue - type de support

Zone II : situation du document (cote, disponibilité, nombre d'exemplaires...)

Zone III : commande (s) d'envoi

Zone IV : autres choix

Certains messages peuvent être remplacés par des touches de fonction utilisables à partir des instructions données uniquement sur l'écran ou le clavier ou sur les deux.

- Les écrans d'aide

Les systèmes prévoient des affichages à des niveaux différents de recherche :

- soit en amont de la recherche
- soit sur demande de l'utilisateur
- soit sur saisie automatique du système après une série de sessions infructueuses.

Tous ces dispositifs de commande peuvent être appelés directement en tapant le message sur le clavier, en activant les touches de fonction ou en utilisant indifféremment l'une ou l'autre possibilité. Notons enfin qu'un système de repérage s'affiche normalement au bas des écrans, pour corriger les effets de discontinuité caractéristique des processus de consultation sur les catalogues en ligne.

Ces différents outils d'interrogation et d'assistance sollicités sur requête de l'utilisateur en situation de consultation ou de blocage, doivent fournir à celui-ci une solution pour lui permettre de continuer sa session. Cela implique que l'aide soit toujours spécifique au problème rencontré et qu'elle favorise une circulation aussi rapide que fluide à l'intérieur du fichier.

Le truisme de la chose ne doit pas faire préjuger de la facilité de l'analyse, ni de la réalisation d'un tel travail, tout comme de l'efficacité du produit. Précisément en regard de ce dernier point, il nous paraît intéressant d'approfondir notre connaissance des offres disponibles sur le marché et de faire un état des lieux des principaux dispositifs de recherche proposés aux utilisateurs. Le recensement de ces données nous permettra d'évaluer la diversité de l'offre et de mesurer son adéquation au processus de recherche des documents.

2 - COMMENT CES DISPOSITIFS S'INTEGRENT-ILS DANS UNE ORGANISATION DE LA DOCUMENTATION EN LIBRE ACCES ?

Pour une catégorie d'utilisateurs, le recours aux instruments de recherche, constitue un des moyens d'accès aux documents. Ils savent se jouer du catalogue, se repérer dans les travées, explorer les rayonnages pour chercher le document qu'ils ont préalablement identifié avant de le saisir.

Les résultats d'enquêtes statistiques sur la consultation des OPACs à la BPI rejoignent les chiffres publiés par les études anglo-saxonnes :

- 23,5 % des usagers consultent le catalogue ;
- celui-ci est utilisé majoritairement pour la recherche sur des éléments bibliographiques connus comme les accès auteur/titre ;
- la recherche par sujet enfin, est davantage utilisée depuis l'apparition des catalogues automatiques qui stimulent un besoin latent de ce type de recherche chez l'utilisateur.

Ces conclusions vont bien dans le sens des propos tenus par François Reiner, à l'ouverture de la Médiathèque de la Villette. «L'existence de catalogues, disait-il, est absolument nécessaire pour un usage approfondi des collections et parfaitement indispensable pour la bonne marche des services de la bibliothèque».

Il reste à voir comment le catalogue s'intègre dans le processus de recherche d'information et renvoie vers le cadre de classement des documents. Théoriquement, il existe trois niveaux de rapprochement :

Consultation par cote

Dans ce cas, le catalogue obéit au même principe de classement que celui qui détermine la présentation des documents en rayons : il en est en quelque sorte le reflet bibliothéconomique.

Disponibilité du document

Lors d'une recherche sur l'OPAC, nous pouvons visualiser toutes les informations relatives à chaque exemplaire (date de sortie, réservation (s), nombre de documents en rayons...). Certains systèmes plus sophistiqués, permettent même d'aller au-delà et de connaître la situation du document dès le stade du traitement.

Localisation du document

A l'affichage de la notice, l'utilisateur peut rapidement repérer la cote du document et le localiser à l'intérieur de la bibliothèque.

le problème
Ainsi, ces exemples tenteraient à prouver la complémentarité entre le catalogue et le fonctionnement de la bibliothèque. Pour pouvoir le dire, il faudrait cependant pouvoir échapper à la contrainte de la taille de l'écran. Dans quel ordre présenter les informations qui s'inscrivent en haut et en bas de la notice, quand elles ne tiennent pas toutes sur un écran ? Des solutions différentes sont proposées selon les différents OPACs. Plutôt que de faire son choix à partir du système, ne serait-il pas préférable d'adopter une solution en fonction des services offerts par la bibliothèque ?

Dans beaucoup de cas, les informations, sans toujours une grande clarté, sont présentées par étape - en premier lieu les données bibliographiques apparaissent, suivies des données sur la localisation du document. Si cette procédure apparaît nécessaire pour la clarté de l'affichage et la compréhension du message, elle n'en demeure pas moins étrangère au point de vue de l'utilisateur et de ses attentes. Inversement, l'affichage de la cote peut apparaître à la suite de la notice mais disparaître sur l'écran suivant, alors que la recherche se poursuit pour visualiser la disponibilité du document. Incohérences évidentes dans l'architecture des OPACs, qui restent néanmoins à valider par une analyse plus systématique des écrans. Nous pouvons cependant d'ores et déjà, nous demander dans quelle mesure ces dispositifs n'ont pas été conçus sans souci d'intégration à l'offre de service.

Par delà cette réflexion liée aux contraintes ergonomiques de l'écran, nous essayerons de voir à travers le contenu des messages, comment les bibliothécaires perçoivent l'organisation intellectuelle et fonctionnelle de leur propre service et la transposent sur l'écran.

Deux attitudes sont envisageables : les bibliothécaires souhaitent conserver le type de médiation directe qu'ils connaissent - la relation à l'utilisateur - auquel cas le terminal peut rester face à leur poste de travail et tourner le dos au public. Ils peuvent en revanche, se sentir prêts à transposer cette médiation sur d'autres supports. Encore faut-il que cette attitude se fonde sur une évaluation claire et précise de l'offre à proposer alors que trop souvent les bibliothécaires hésitent encore sur le contenu de leur propre service.

3 - UTILISATION ET EFFICACITE :

Quelle dynamique s'établit-il entre les aides à l'interrogation et les usagers ? Un certain nombre d'enquêtes sur le comportement des usagers face aux OPACs, commencent à apporter des éléments de réponses à cette question. Citons par exemple, les travaux de Micheline Hancock-Beaulieu, à la City University de Londres. Les conclusions indiquent que :

- un tiers des utilisateurs mélange recherche par sujet et recherche par auteur/titre ;
- les problèmes d'entrées comportent des difficultés avec les touches de fonction ;
- les opérateurs booléens et la troncature à droite sont rarement utilisés ;

- les écrans d'aide ne servent pas.

Les analyses des transactions automatiques des interrogations viennent conforter les résultats de ces études de comportement et permettent de les mesurer avec plus de précision :

- 25 % des usagers consultent le catalogue ;
- les recherches par menus représentent 25 % des interrogations ;
- les recherches à partir des listes d'autorité atteignent le même taux d'interrogation ;
- l'usage des écrans d'aide atteint à peine 7,5 % ;
- seules les recherches par mots du titre connaissent une sensible progression (26 %).

Pourquoi cette désaffection des usagers face aux aides proposées ?

- manque de lisibilité du message liée à la taille de l'écran ?
- opacité des instructions ?
- crainte d'interrompre le fil de la consultation sans avoir la garantie de pouvoir la reprendre au point où on l'avait laissée ?
- inadéquation entre l'offre et la demande ? L'utilisateur s'attend à entrer en contact avec un correspondant à qui il va exposer son problème, ou imagine être face à un système expert encore prêt à lui proposer une aide spécifique à son problème.

Les mêmes interrogations pourraient s'appliquer à la recherche guidée qui n'est pas sans poser d'autres difficultés :

- hétérogénéité des instructions de guidage et caractère implicite de leur contenu qui ne facilite pas le passage à l'acte
- obscurité du langage utilisé. Les OPACs emploient souvent un langage spécialisé que tout le monde ne connaît pas, comme vedettes-matières, auteurs secondaires. Autre tentation : celle d'emprunter le langage informatique - ce qui n'améliore pas la communication homme/machine ;

- méconnaissance du système. L'utilisateur a tendance à sélectionner la première option parue dans le menu et n'exploite pas les autres options et les tactiques mises à sa disposition. Ce qui signifie que malgré l'interactivité du système, l'interaction ne fonctionne pas beaucoup ;
- méthodes d'interrogation (modes menus ou langages de commande) qui ont des conséquences sur le mode de dialogue utilisé.

Nous pourrions y ajouter une réticence très forte des utilisateurs vis à vis de l'informatique en général et des OPACs en particulier.

Cette performance médiocre n'est-elle pas due plutôt au manque de sollicitation de l'usager lui-même face au système? D'où un décalage très net entre ses besoins et les potentialités offertes. Le mieux est parfois l'ennemi du bien et un trop grand choix peut susciter une grande perplexité chez l'utilisateur. (Rappelons que les interrogations portent en majorité sur des éléments bibliographiques connus).

Joëlle Le Marec, dans son enquête sur la consultation du catalogue de la BPI, envisage une autre hypothèse et introduit dans sa réflexion, l'imaginaire du dialogue entre l'homme et la machine. Sans aller jusque là dans le cadre de notre recherche qui – il est vrai – renvoie implicitement aux problèmes liés à l'indexation, nous pourrions essayer de valider ces interrogations, en réexaminant le corpus des aides recensées.

Pour mener une étude de ce type, il conviendra également d'examiner les potentialités du système à partir de l'évaluation des besoins et des comportements des utilisateurs. Notre exemple s'appuiera sur l'étude du public de la médiathèque de la Villette, dans le cadre du projet PARINFO-OPACs. Nous chercherons à partir de cette étude de cas, à évaluer l'efficacité des modes de consultation en regard de la demande des usagers.

Faudra-t-il conclure à l'inadéquation de ces logiciels et chercher une réponse dans des systèmes qui adoptent une logique de cheminements proches de la démarche de l'utilisateur et non du mode de fonctionnement du logiciel, par le recours au langage naturel ou analogique.

Des voies nouvelles apparaissent avec l'expérimentation de nouveaux OPACs- tels que les hypercatalogues - qui par l'introduction de l'hypertexte, modifient les conditions de dialogue entre l'homme et la machine.

II- METHODOLOGIE

Notre hypothèse de recherche - délimitée après une série d'observations sur le terrain - s'appuiera sur deux enquêtes répondant, chacune à leur niveau, à nos axes de recherche.

1- DECOUVERTE DES OPACs :

Cette phase d'initiation a consisté à interroger une série d'OPACs, avec pour corollaire, la délimitation du champ d'étude.

Logiciels testés

<i>Logiciel*</i>	Glis 9000	Liber	Dynix
<i>Fournisseur</i>	Geac Computers France	Relais Informatique International	Ultimate
<i>Site d'observation</i>	Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie	Bibliothèque Municipale de Quimper	Bibliothèque Municipale, Médiathèque d'Angers
<i>Caractéristiques</i>	Bibliothèque multimédia- trois départements (Histoire des sciences - Adultes - Jeunesse)	Réseau municipal (une centrale - 2 annexes)	Un équipement central 8 bibliothèques de quartier - Etablissement multimédia
<i>OPACs</i>	Catalogues TOU-FON-ICI Service vidéotex	Opac spécifique à la nature du fonds et au lieu d'interrogation	Plusieurs catalogues (Jeunesse/Adultes - Centrale/Annexes) Accès minitel
<i>Mise en service</i>	Décembre 1990	Décembre 1991	Octobre 1990

S'agissant dans les trois cas de définir le sujet d'étude, l'approche s'est faite en alternant démarche théorique et démarche pratique. Cette dernière a permis notamment d'exploiter de façon active toutes les possibilités offertes par le système et d'étudier :

- les différents catalogues ;
- les écrans d'aide ;
- les opérateurs de fonction ;
- les modes d'interrogation et leur enchaînement par un jeu de questions-réponses, permettant ainsi le défilement complet de tous les écrans d'aide, le repérage des messages de commande et l'utilisation des touches de fonction ;
- le service vidéotex lorsque son extension était prévue dans la configuration du système.

A la Médiathèque de la Villette où l'étude du logiciel a porté sur une période plus longue, il a même été possible d'aller plus loin dans l'analyse, en effectuant une lecture systématique suivie d'annotations critiques de tous les écrans d'aide. Ce premier travail a été le point de départ de notre problématique.

* voir annexes

2- RECENSEMENT DES DISPOSITIFS DE RECHERCHE ET D'AIDE A LA RECHERCHE :

Les OPACs n'offrent aucun minimum de standard et les possibilités de paramétrages qu' introduisent de plus en plus les derniers logiciels créés, renforcent encore cette diversité.

Aussi dans ce contexte, apparaît-il intéressant de dresser un inventaire des dispositifs d'aide aussi large que possible, de voir à quel niveau ils sont proposés et d'étudier enfin les possibilités d'interactivité qui sont offertes aux usagers. Ces renseignements seront recueillis en exploitant le questionnaire* envoyé à tous les fournisseurs et distributeurs de logiciels disponibles sur le marché français. Les limites de l'enquête – susceptibles d'être élargies aux bibliothèques municipales, si les résultats de l'enquête ne permettent pas d'établir un corpus suffisant – s'inscriront dans le cadre fixé par la récente étude d'Annie Gourdier sur les systèmes de gestion des bibliothèques, parue aux Editions A Jour, dans la collection NTD et limitée à la consultation d'une vingtaine de fabricants.

Les réponses au questionnaire, en donnant également des indications sur le contenu des messages, permettront enfin de vérifier la complémentarité du catalogue en ligne avec le fonctionnement en libre-accès généralisé dans la plupart des bibliothèques.

3- ETUDE DU COMPORTEMENT DES USAGERS :

Cette étude se fera dans un cadre collectif et bénéficiera du support logistique du projet de recherche PARINFO (Programme d'Aide à la Recherche en sciences de l'INFORMATION) sur les OPACs, financé par le Ministère de l'Education Nationale, Direction de la Programmation et du Développement Universitaire et par la Délégation à l'Information Scientifique et Technique du Ministère de la Recherche et de l'Espace. Plusieurs établissements participent à cette recherche : l'ENSSIB, la City University of London, Center for interactive systems, la Société GSI-ERLI et la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie.

Par delà les échanges communautaires européens qu'il entend développer, précisons que le programme PARINFO a pour objectifs de favoriser :

- les échanges interdisciplinaires dans la mesure où le sujet de recherche est à la croisée de plusieurs disciplines (linguistique, psychologie, documentation et bibliothèque) ;
- le développement des relations entre l'université et le secteur industriel grâce à la participation de la Société GSI-ERLI, dans la mise en place du projet et sa réalisation.

Enfin, plus précisément et ceci en lien direct avec notre recherche, ce programme PARINFO a pour but essentiel de développer le champ d'étude sur les OPACs et de dégager un certain nombre de pistes de recherche s'inscrivant dans la problématique liée au dialogue homme-machine.

L'enquête se déroulera à la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie, sur une durée d'un mois environ, selon certaines règles pré-déterminées au cours de réunions préparatoires, pour éviter une trop grande hétérogénéité dans la collecte des informations. L'environnement et le système d'OPAC (Geac-Glis 9000) seront les mêmes que ceux que connaissent habituellement les usagers sauf sur deux points :

* voir annexes

- la consultation des catalogues, pour des raisons ergonomiques et de commodités d'accès, se fera sur des PC, à la place des consoles qui servent habituellement à l'interrogation ;

- la recherche par mots du titre et caractères accentués restera inactive en raison des contraintes imposées par le logiciel.

A l'exemple des travaux entrepris à la City University of London, l'enquête prendra appui sur des méthodes de recherche différentes :

- l'analyse transactionnelle. La méthode dans ce cas, consistera à examiner le processus même de l'interrogation. L'enregistrement de la session de recherche sera automatiquement capté par le logiciel OLIVE (OnLine Interactive Validation and Evaluation), installé pour les besoins de l'enquête en amont du système OPAC et déjà utilisé à la City University of London, dans le cadre de recherche sur l'expérimentation d'un prototype dit de 3^{ème} génération.

En plus de la collecte de ces informations, le logiciel permettra d'introduire un questionnaire en amont et en aval de la consultation du catalogue*, grâce auquel il sera possible de mieux connaître individuellement l'utilisateur et d'analyser sa démarche en rejouant, si nous le souhaitons, les sessions de recherche devant lui, pour lui demander ce qu'il a voulu faire ;

- l'observation des usagers. Elle sera consignée sur des fiches sur lesquelles seront mentionnées tous les gestes et commentaires des utilisateurs relevés pendant le temps de l'interrogation ;

- les entretiens. Ils permettront de collecter des informations ou des variables trop fines pour entrer dans le cadre strict du questionnaire, et concerneront notamment les logiques intellectuelles qui sous-tendent généralement les différentes démarches des utilisateurs.

Les questionnaires enregistrés automatiquement par le système porteront sur 1000 interrogations. Le nombre d'entretiens sera limité à quelque 120 personnes choisies aléatoirement parmi les enquêtés (1 sur 5), qui auront répondu à la totalité des questions, avant et après recherche dans le catalogue.

La synthèse des résultats des questionnaires permettra d'évaluer l'utilisation des aides proposées par le système et de valider toutes les interrogations actuelles sur les logiques développées par les usagers face à cette offre. Nous pourrions en complément et à titre de comparaison éventuelle, nous référer à la Bibliothèque Publique d'Information qui, à la fois laboratoire et observatoire des pratiques du public, fut la première bibliothèque en France avec la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie, à publier les résultats d'enquêtes et questionnaires sur la consultation des catalogues en ligne par les usagers.

* voir annexes

III- ANNEXES

GLOSSAIRE

Termes utilisés dans la recherche automatisée

- Base de données : *fichier automatisé qui fournit les références bibliographiques des documents recensés (informations secondaires).*
- Booléens (opérateurs) : *symboles définissant un traitement logique sur les éléments mis en relation. Les principaux opérateurs booléens sont et, ou, sauf.*
- CIEL : *catalogue informatisé en ligne (version française du mot OPAC).*
- Cote : *ensemble de symboles inscrits sur un document et servant au classement et à la recherche du document sur les rayons de la bibliothèque.*
- Ecran d'aide : *page qui apparaît automatiquement ou sur demande, pour expliquer les modalités d'interrogation du catalogue.*
- En ligne : *mode d'utilisation d'un système dans lequel les informations sont immédiatement traitées par l'ordinateur. L'échange d'informations a lieu de façon interactive et se déroule en temps réel.*
- Holistique : *[en parlant d'une théorie, d'une conception], qui relève de l'holisme, qui s'intéresse à son objet comme constituant un tout.*
- Hypertexte : *ensemble de données textuelles numérisées sur un support électronique et qui peuvent se lire de diverses manières. Les données réparties en éléments ou nœuds d'informations, sont liées par des schémas sémantiques qui permettent de passer de l'un à l'autre lorsque l'utilisateur les active.*
- Indexation : *traduction en un langage documentaire codifié, des sujets traités dans un ouvrage.*
- Interactif /interactivité : *se dit lorsque les matériels, les programmes ou les conditions d'exploration permettent des actions réciproques en mode dialogue, avec des utilisateurs ou en temps réel, avec des appareils.*
- Interface : *dispositif matériel ou logiciel assurant la liaison et la compatibilité entre deux éléments intervenant dans la chaîne de transmission ou de traitement des informations.*
- Langage informatique : *ensemble de termes et règles syntaxiques permettant de communiquer sans ambiguïté.*

- Langage naturel : *langage dont les règles sont déduites de l'usage courant plutôt que fixées de manière formelle.*
- Liste d'autorité : *liste des vedettes ou des termes qui doivent être obligatoirement et nécessairement utilisés dans le catalogage ou l'indexation.*
- Logiciel : *ensemble des programmes, procédés, et règles relatifs au fonctionnement d'un ensemble de traitement des données.*
- Menu : *dessin d'écran permettant à l'utilisateur de choisir l'application dans laquelle il désire travailler, sans connaître les codes du programme à appeler.*
- Mode dialogué : *mode de traitement de données qui permet un dialogue entre système informatique et utilisateur.*
- Mots vides : *ensemble de mots qui sont ignorés lors d'une recherche ; par exemple, les articles ou des mots qui reviennent trop fréquemment et qui n'auraient pas de signification.*
- OPAC : *abréviation de Online Public Access Catalog (catalogue en ligne accessible par le public).*
- Page d'accueil : *écran qui s'affiche en premier lors de la connexion à un terminal. Il comporte généralement un texte de présentation et une première option de recherche.*
- Recherche multicritère : *permet l'utilisation implicite de l'opérateur booléen «et». Les zones peuvent être renseignées ou laissées vides.*
- Troncature : *procédé permettant la suppression ou l'omission d'une chaîne de caractères dont on veut ignorer la valeur.*
- Vedette : *mot ou groupe de mots, symboles servant au classement et à la recherche dans un catalogue, une bibliographie ou un index.*

Annick BARC
3, rue Damrémont
44100 NANTES

Nantes, le

Objet : Enquête sur les aides à l'écran dans les catalogues en ligne

Messieurs,

Je suis élève à l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques et j'ai le projet de réaliser un mémoire sur la consultation des catalogues en ligne à partir de l'étude des fonctions Aide et Saisie guidée et/ou automatique.

Souhaitant établir un inventaire aussi complet que possible des aides à l'écran proposées par votre système, j'ai rédigé un questionnaire que je vous serais reconnaissante de bien vouloir remplir et renvoyer à mon domicile.

Vous pourrez y ajouter toute documentation que vous jugerez utile de m'adresser pour une meilleure compréhension de votre OPAC (articles de présentation du module, copies d'écrans...).

Je vous remercie de votre collaboration,

Et vous prie d'agréer, Messieurs, l'expression de mes sentiments distingués.

P.J. : 1

QUESTIONNAIRE

SOCIETE :

ADRESSE :

LOGICIEL :

A - RECHERCHE DOCUMENTAIRE (Consultation par le public) :

- | | |
|---|--------------------------|
| a) auteur | <input type="checkbox"/> |
| b) titre | <input type="checkbox"/> |
| c) sujet | <input type="checkbox"/> |
| d) auteur-titre | <input type="checkbox"/> |
| e) mots-clés du titre | <input type="checkbox"/> |
| f) mots-clés du sujet | <input type="checkbox"/> |
| g) recherche booléenne | <input type="checkbox"/> |
| h) numéro (cote, ISBN, ISSN, n° inventaire, d.L.) | <input type="checkbox"/> |
| i) collection | <input type="checkbox"/> |
| j) éditeur | <input type="checkbox"/> |
| k) langue | <input type="checkbox"/> |
| l) support | <input type="checkbox"/> |
| m) Est-il possible d'interroger plusieurs fonds ? | <input type="checkbox"/> |
| n) Peut-on dans ce cas spécifier les fonds de recherche ? | <input type="checkbox"/> |

B - INTERFACE :

- | | |
|--|--------------------------|
| a) zones de dialogue | |
| en haut | <input type="checkbox"/> |
| en bas | <input type="checkbox"/> |
| à gauche | <input type="checkbox"/> |
| à droite | <input type="checkbox"/> |
| b) messages | |
| linéaires en langage naturel | <input type="checkbox"/> |
| sous forme abrégée | <input type="checkbox"/> |
| en surbrillance | <input type="checkbox"/> |
| utilisation des touches de fonction | <input type="checkbox"/> |
| interface graphique (fenêtres, icônes) | <input type="checkbox"/> |
| souris, boule | <input type="checkbox"/> |
| autre | <input type="checkbox"/> |

C - NIVEAUX DE RECHERCHE (plusieurs réponses possibles) :

- a) Existe-t-il plusieurs niveaux d'affichage des informations demandées jusqu'à
- b) Y-a-t-il dans ce cas, un système de repérage d'un écran à l'autre ?
- c) Les instructions sont-elles différentes d'un écran à l'autre ?
- d) La disposition des instructions est-elle la même d'un écran à l'autre ?
- e) Les libellés sont-ils différents pour une même instruction ?
- f) Y-a-t-il une même instruction pour deux fonctions différentes ?
- g) Des fonctions peuvent-elles être inactives ?

D - INITIALISATION DE LA RECHERCHE :

- a) touche de fonction
- b) ENV
- c) ENTER
- d) SEND
- e) RC
- f) ↵
- g) autre message

E - FEUILLETAGE DES ECRANS - MESSAGES PROPOSES

(plusieurs réponses possibles) :

a) revenir en arrière

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|-----|--------------------------|
| A | <input type="checkbox"/> | AR | <input type="checkbox"/> |
| ARR | <input type="checkbox"/> | EP | <input type="checkbox"/> |
| LIS | <input type="checkbox"/> | CHO | <input type="checkbox"/> |
| < | <input type="checkbox"/> | REN | <input type="checkbox"/> |
| autre message | | | |

b) recommencer la recherche

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|------|--------------------------|
| SOM | <input type="checkbox"/> | RE | <input type="checkbox"/> |
| ESC | <input type="checkbox"/> | ESCH | <input type="checkbox"/> |
| 0 | <input type="checkbox"/> | | |
| autre message | | | |

c) feuilleter en avant

- | | | | |
|-----|--------------------------|-----|--------------------------|
| AVA | <input type="checkbox"/> | SUI | <input type="checkbox"/> |
| ↵ | <input type="checkbox"/> | RC | <input type="checkbox"/> |

- | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|
| | GUIDE | SUITE |
| Ecran | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Clavier | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| autre message | | |

F - ECRANS D'AIDE (plusieurs réponses possibles) :

a) appel des écrans

? S.O.S.

GUIDE HLP

autre message

b) affichage automatique

oui non

c) autres messages :

G (aide générale)

NA (niveau d'aide)

END (quitter l'aide)

I (sujet initial)

Fx (assistance)

autre message

G - UTILISATION DES TOUCHES DE FONCTIONS :

A partir de quelles instructions ?

a) écran uniquement

b) clavier uniquement

c) écran-clavier

H - LOCALISATION DES DOCUMENTS

a) messages

disponibilité du document ETA

nombre d'exemplaires EX

document réservé RES

autre message

b) A quel niveau de recherche est donnée l'information

c) Indication de la cote ?

à quel niveau ?

Est-elle répétée à chaque niveau de consultation ?

d) Type de support ?

e) Choix du fonds ?

I - RECHERCHE INFRUCTUEUSE :

a) message affiché ?

lequel ?

b) aucun message

J - EVOLUTIONS :

Envisagez-vous des évolutions dans les aides à l'interrogation de votre OPAC ?

Si oui lesquelles ?

.....

.....

.....

.....

Joindre si possible des copies d'écrans (menus, aides)

QUESTIONNAIRE A RENVOYER A :

Annick BARC
3, rue Damrémont
44100 NANTES

LISTE DES FOURNISSEURS CONTACTES

A.L.S.

111, rue de la République
13002 MARSEILLE

BORGEAUD INFORMATIQUE (Biblix)

10bis, avenue J.B. Fortin
92200 BAGNEUX

C.L.S.I. (Libs)

72-78, Grande Rue
92310 SEVRES

DATA TREK INT (Cart datalog)

28, rue Basfroi
75011 PARIS

DATAPPOINT (Tobias)

1, rue du Jura
94000 RUNGIS

DECALOG (Paprika)

1, rue Georges Bizet
Tour de l'Europe
26000 VALENCE

GEAC COMPUTERS FRANCE (Advance - Glis 9000)

15-17, rue Charles Bertheau
75013 PARIS

GIR BELILLA (Book-plus)

437, rue des Apothicaires
34184 MONTPELLIER

G.I.S.P. (Publix-Gab)

1, Grande Allée du 12 février 1934
77186 NOISIEL

I.B.M. (Dobis/Libis)

5, place Vendôme
75001 PARIS

INFOCENTRE S.A. (Best - Seller)

92, avenue des Champs-Élysées
75008 PARIS

I.S.L. (Média-Bop)
21, rue du Gué Porcherel
78113 CONDE SUR VESGRE

LOGI + (Gesbib III/Bibal)
6, rue de Stockholm
67000 STRASBOURG

MULTILIS EUROPE (Multilis)
3, rue de Marivaux
75002 PARIS

OPSYS
3, rue Paul Valérien Perrin
38170 SEYSSINET-PARISSET

PLATINUM S.A. (Biblio - tech III)
Parc des Barbanniers
1, place des Hauts Tilliers
75000 PARIS

POLYPHOT (Diderot)
72, quai des carrières
94220 CHARENTON LE PONT

RELAIS INFORMATIQUE INTERNATIONAL (Liber)
7, rue Charles Dordain
93600 AULNAY-SOUS-BOIS

RESEAU SIBIL FRANCE (Sibil)
C.N.U.S.C.
B.P. 7229
34083 MONTPELLIER CEDEX

SCETORG (SDL- Média)
12, rue Rouget de Lisle
Axe Seine 22
92442 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX

TRILOG (Logabib)
15, rue Guyton de Morveau
75013 PARIS

ULTIMATE (Dynix)
Tour Amboise
204, Rond-Point du Pont de Sèvres
92516 BOULOGNE BILLANCOURT

CATALOGUE

ENQUETE AUPRES DES UTILISATEURS DE LA MEDIATHEQUE

Nous aimerions savoir comment est utilisé le catalogue informatisé de la Médiathèque.

La recherche que vous ferez dans le catalogue sera précédée et suivie de quelques questions auxquelles nous vous remercions de bien vouloir répondre.

Les réponses sont anonymes. Les résultats serviront à améliorer la conception des catalogues informatisés des bibliothèques françaises afin qu'ils répondent mieux aux attentes des utilisateurs.

Institutions participantes :

- Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, CERSI
- Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie,
- City University of London, Centre for Interactive Systems Research
- Société GSI-ERLI

Cette recherche est financée par le Ministère de l'Education nationale, Direction de la programmation et du développement universitaire et par la Délégation à l'information scientifique et technique du Ministère de la Recherche et de l'Espace.

PREQUESTIONNAIRE

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

Répondre par O ou N

O - oui

N - non (passe à la question 3)

Q2 Vous utilisez

A - un ordinateur à domicile C - des jeux interactifs

B - un ordinateur au travail D - un minitel

E - un ordinateur dans un autre cadre

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

Répondre par A,B,C,D,E ou F

A - plus de 3 fois par semaine

B - 1 à 2 fois par semaine

C - 1 à 2 fois par mois

D - moins d'une fois par mois

E - pratiquement jamais

F - c'est la première fois

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

Répondre par A,B,C,D ou E

A - plus de 3 fois par semaine

B - 1 à 2 fois par semaine

C - 1 à 2 fois par mois

D - moins d'une fois par mois

E - pratiquement jamais (passe à la question 6)

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

Répondre par A,B,C,D,E,F ou G

A - bibliothèque municipale D - bibliothèque universitaire

B - BPI (Beaubourg) E - Bibliothèque nationale

C - CDI de collège ou lycée

F - centre de documentation ou bibliothèque spécialisée

G - autres.

Q6 Utilisez-vous fréquemment le catalogue informatisé de la Médiathèque (y compris par minitel) ?

Répondre par A,B,C,D,E ou F

A - plus de 3 fois par semaine

B - 1 à 2 fois par semaine

C - 1 à 2 fois par mois

D - moins d'une fois par mois

E - pratiquement jamais

F - c'est la première fois

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

Répondre par A,B,C,D ou E

A - plus de 3 fois par semaine

B - 1 à 2 fois par semaine

C - 1 à 2 fois par mois

D - moins d'une fois par mois

E - pratiquement jamais

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

Répondre par A,B,C,D ou E

A - pour des activités de loisir

B - pour un usage professionnel

C - pour vos études

D - pour une formation

E - autres cas

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

Q9 Précisez le but de votre visite

Q10 Voici maintenant quelques questions pour mieux vous connaître.

Répondre par A ou B

Etes-vous ?

A - Femme

B - Homme

Q11 Vous avez :

A - entre 10 et 14 ans

B - entre 15 et 18 ans

C - entre 19 et 25 ans

D - entre 26 et 45 ans

E - entre 46 et 59 ans

F - plus de 60 ans

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

Répondre par A,B,C ou D

A - études primaires

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

C - études secondaires deuxième cycle (seconde à terminale)

D - études supérieures

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

Q13 Précisez votre niveau d'études :

Répondre par A,B ou C

A - niveau DEUG

B - niveau licence ou maîtrise

C - niveau troisième cycle, recherche

Q14 Dans quelle discipline ?

(passe à la question 16)

Q15 Vous êtes actuellement

Répondre par A,B,C, D ou E

A - collégien (passe à la question 19)

B - lycéen (passe à la question 19)

C - étudiant (passe à la question 19)

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

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

Q16 Quelle est votre situation actuelle ?

Répondre par A,B,C ou D

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

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

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

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

Q17 Quelle est votre profession ?

(passe à la question 19)

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

Q19 Vous consultez le catalogue :

Répondre par A,B ou C

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

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

C - autres cas

Q20 Précisez pourquoi vous consultez le catalogue

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

Répondre par A,B,C,D,E ou F

A - tous types de documents

B - livres

C - revues

D - films

E - cassettes audio

F - logiciels

Q22 Recherchez-vous dans le catalogue ?

Répondre par A,B,C,D ou E

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

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

Répondre par O ou N

- O - oui
- N - non

Q24 Décrivez assez précisément ce que vous voulez rechercher.

Par exemple:

Information sur la technologie des disques optiques
Dernier ouvrage d'ASIMOV traduit en français

Vous allez maintenant pouvoir consulter le catalogue.
Veuillez faire votre recherche sans vous soucier de
cette enquête.

Entrez 'A' pour commencer votre recherche.

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

POSTQUESTIONNAIRE

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

Répondre par A, B, C, D, ou E

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

Q2 Etes-vous satisfait ?

Répondre par A, B ou C

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

Q3 Avez-vous retenu une ou des informations ?

Répondre par O ou N

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

Q4 Quelles informations avez-vous retenues ?

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

Q5 Précisez quelles sont les informations que vous avez retenues :

Q6 Cette recherche vous a paru :

Répondre par A, B, C ou D

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

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

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

Q9 Qu'allez-vous faire maintenant ?

Répondre par A, B, C, D, E ou F

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

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

Q10 Précisez ce que vous allez faire maintenant :

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

FICHE D'OBSERVATIONS

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

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

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

Raisons :

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

3. abandon en cours
 - arrêt en cours de préquestionnaire
 - arrêt après préquestionnaire
 - arrêt en cours de recherche
 - arrêt après la recherche
 - arrêt en cours de postquestionnaire

Pourquoi :

.....

.....

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

II Incidents techniques

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

Etape	Question de l'utilisateur (mettre code et préciser)	Réponse de l'enquêteur
Préquestionnaire		
<p>Session dans l'OPAC : cocher</p> <p><input type="checkbox"/> - début de la recherche . Sommaire . Choix du mode de recherche</p> <p><input type="checkbox"/> ler affichage de résultats .liste alphabétique .liste des références correspondant à la recherche</p> <p><input type="checkbox"/> Affichage détaillé d'une notice</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>		
Postquestionnaire		

LEGENDE :

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

IV) Observations diverses

ENQUETE SUR LE CATALOGUE DE LA MEDIATHEQUE DE LA CSI

QUESTIONS COMPLEMENTAIRES

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

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

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

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

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

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

- oui non

4. Si oui, comment le savez-vous ?

5. Qu'est-ce que vous recherchez ?

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

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

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

- oui non

8. Si oui, combien ?

- un entre 2 et 5 plus de 5

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

- livres articles
- films cassettes audio
- logiciels

autres ? Précisez :

13. Avez-vous noté des références ?

oui non

14. Si oui combien

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

16. Qu'avez vous noté ?

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

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

oui non

18. Si oui lesquelles ?

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

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

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

21. Commentaires du lecteur

LIVRE

NOTICE ABREGEE

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

Votre titre: 30 "recettes" pour reussir vos ventes : > 1reference

AUTEUR: Bobichon, Guy

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

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

SUPPORT : LIVRE

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

COM - notice complete

SUI - suite a afficher

ORD - voir autres ordres

LIS - retour a la liste

SOM - nouvelle recherche

Code: SUI

Puis touche ENV

SUITE SUR L'ECRAN SUIVANT

NOTICE COMPLETE

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

Reference 1 sur 1

AUTEUR : Bobichon, Guy

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

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

PAGINATION : 184 p. : : ill. * LIVRE

NOTES : ISBN 2-7057-0367-5

SUJET : MARKETING

ISBN : 2705703675

ABR - notice abreegee et cote

SOM - nouvelle recherche

LIS - retour a la liste

ORD - voir autres ordres

Code:

Puis touche ENV

PERIODIQUE

NOTICE ABREGEE

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

Votre titre: La Recherche

Reference 1 sur 2

TITRE : La Recherche
 PERIODICITE : Mensuel

La biblio a:

ETAGE S1 R 0060 20 1 Conservation : 1970 -
 ETAGE 0 NN0000 05 1 Conservation : annee en cours + 1 an
 ETAGE S1 LU0000 04 1 Conservation : annee en cours + 1 an
 MED HIST RC0000 11 1 Conservation : n 1, 1970-

COM - notice complete
 LIS - retour a la liste
 SOM - nouvelle recherche
 ORD - voir autres ordres

CHO - choix de references
 AVA - notice suivante
 LIE - voir refer. liees

Code:

Puis touche ENV

NOTICE COMPLETE

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

Reference 1 sur 2

TITRE : La Recherche

DATES : 1970, mai.

PUBLIE A: Paris : Societe d'editions scientifiques.

SUPPORT : REVUE

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

PERIODICITE: Mensuel

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

ISSN : 0029-5671

ABR - notice abreege et cote
 LIS - retour a la liste
 SOM - nouvelle recherche
 ORD - voir autres ordres

CHO - choix de references
 AVA - notice suivante
 LIE - voir refer. liees

Code:

Puis touche ENV

FICHES SIGNALÉTIQUES DES OPACs TESTÉS SUR LE TERRAIN

1- *Glis* - *GEAC Computers France 15-17 rue Charles Bertheau 75013 PARIS*

- Type de matériel : Geac 9000
- Série : Glis 9000, V21
- Système d'exploitation : GEOS
- Capacités : 8 à 64 Mo mémoire centrale
- 768 terminaux connectables
- 768 connexions simultanées

Modules intégrés : • Acquisitions

- Catalogage en MARC . Format d'échange : ISO 2709. Possibilité d'alimentation du catalogue par des notices extérieures, par chargement de bandes, récupération de notices en ligne ou à partir d'un CD Rom
- Gestion des périodiques
- Gestion des prêts
- Catalogue accessible par :
 - 1- TIT - Titres, sous-titres, etc...
 - 2- AUT - Auteurs, organismes, congrès etc...
 - 3- A-T - Combinaison auteur/titre
 - 4- SUJ - Sujet
 - 5- NUM - Numéro ISBN, ISSN, Cote etc...
 - 6- MOT - un mot du titre, de l'auteur ou du sujet
 - 7- CRO - recherche booléenne sur titre, auteur et sujet

Possibilités de trois tris entre :

- 1- GEN - tous les documents de la Médiathèque
- 2- ICI - seulement les documents appartenant à la section où l'on se trouve
- 3- FON - choix d'un fonds de la Médiathèque

Recherche documentaire de type professionnel distincte de celle du grand public. Format d'affichage des notices : formats abrégé, complet et MARC. Ecrans d'aide. Accès aux autorités en feuilletage. Troncature à droite. Saisie guidée

- Accès Minitel par reroutage sur le catalogue en ligne.

2- **Dynix** - *Ultimate 204, Rond-Point de Sèvres 92516 BOULOGNE-BILLANCOURT*

- Type de matériel : Bull 1400,
DPS 6 (Pick natif),
Bull DPX 2 (sous Universe ou Ultix),
IBM 43 XX, 30XX et 9370 sous VM,
IBM RS 6000 (sous Unix),
HP 9000
- Système d'exploitation : Pick
- Capacités : liées aux types de configuration choisis

Modules intégrés : • Acquisitions

- Catalogage multi-média sous formats OCLC MARC , soit UNIMARC au choix ou local. Fichiers d'autorité non limités.
- Gestion des périodiques
- Gestion du prêt
- Consultation du catalogue par le public par :
 - 1- Recherche alphabétique par titre
 - 2- Recherche alphabétique par sujet
 - 3- Recherche alphabétique par auteur
 - 4- Mots-clés du titre
 - 5- Mots-clés du sujet
 - 6- Recherche alphabétique par collection

Les autres accès possibles ne concernent pas la consultation du catalogue.

Format d'affichage en MARC

Interrogation possible sur tous les fonds. Choix possible entre les bibliothèques et sections. En revanche, impossibilité de spécifier le fonds de recherche.

Catalogue du type professionnel. Troncature automatique et opérateurs booléens. Ecrans d'aide paramétrables pour les différents catalogues (centrale/annexes- adultes/jeunesse...). Saisie guidée.

- Accès Minitel

3- **Liber** -

*Relais Informatique International 7, rue Charles Dordain
93600 AULNAY- SOUS- BOIS*

- Type de matériel : PC et compatibles,
Mini Unix
- Série : 80386/80486 et PS 2
- Système d'exploitation : Pick Natif, Unix (Système V, SCO, Aix)
- Capacités :
3 000 000 Notices
500 terminaux connectables
8 Giga-octets, volume de la base en ligne

Modules intégrés :

- Acquisitions
- Catalogage en format propre et en format UNIMARC (livres et non-livres).
Format d'échange : UNIMARC et INTERMARC. Fichiers d'autorité :
auteurs et collectivités - auteurs, éditeurs, collections, matières et sous-
matières, cotes, nationalités/langues, ISBN, ISSN
- Périodiques
- Gestion des prêts
- Consultation par les usagers dite recherche «simple».
Accès par :
1- Auteur
2- Editeur
3- Cote
4- Matière
5- Titre
Possibilités de tris par support et/ou par bibliothèque
- Consultation par le personnel dite recherche «complexe». Accès par :
1- Codes à barres
2- Numéro d'inventaire
3- ISBN
4- ISSN,
en plus des critères accessibles au public.
Recherche multi-critères. Aides à l'interrogation, Thésaurus
Format d'affichage des notices : ISBD
- Accès par Minitel

SOURCES :

- 1- *BONY, Françoise. – Logiciels pour bibliothèques : des évolutions nécessaires. – In Livres Hebdo ; n°9, 1992.*
- 2- *GOURDIER, Annie. – Les Systèmes de gestion de bibliothèques : les logiciels disponibles sur le marché français. – Paris : A Jour, 1991.*

IV - BIBLIOGRAPHIE COMMENTEE

Cinq grandes orientations – allant du général au particulier – ont servi de cadre à l'établissement de la bibliographie.

1) *Les sources* : le sujet est bien nouveau. Le plus souvent traité dans des revues professionnelles, il apparaît à de rares exceptions dans les fichiers traditionnels. Pour repérer l'information, il a donc fallu consulter des documents secondaires spécialisés dans les sciences de l'information et principalement étrangers (bases de données ou bibliographies). Sur les quelque 3000 notices relevées, il est à noter que la plupart recensaient des articles de périodiques décrivant l'implantation de systèmes informatiques et leurs développements. Très peu concernaient les processus de recherche employés par les utilisateurs.

2) *Informatisation des services et évolution de l'offre documentaire* : c'est dans ce domaine que la documentation est la plus abondante, véritable reflet des préoccupations actuelles de la profession face à l'informatisation des services. Aussi, avons-nous dû sélectionner les documents et ne retenir que ceux qui dressaient un panorama général des logiciels existants sur le marché ou qui proposaient une analyse des modes d'usage mis en œuvre par le public face aux nouvelles technologies de l'information.

3) *Les accès publics en ligne (bases de données, services vidéotex, OPACs. Conception, consultation, pratiques du public)* : En dehors de la littérature anglo-saxonne, il existe peu de documents sur les OPACs implantés dans les bibliothèques publiques. En conséquence, nous avons élargi notre recherche à d'autres supports en ligne plus familiers au monde des bibliothèques ou déjà développés dans les centres de documentation.

4) *Projet de recherche PARINFO (Programme d'Aide à la Recherche des sciences de l'INFORMATION) sur les OPACs* : les articles sélectionnés ici visent à situer le cadre et les moyens mis en place pour le projet de recherche PARINFO.

5) *Esquisse pour le futur : introduction de l'hypertexte ?* : les réalisations que l'on nomme hyperdocuments, hypermédias, hypertextes, recouvrent une réalité très diversifiée. C'est pourquoi notre recherche bibliographique s'est limitée à des documents généralistes ou spécialisés dans le domaine de l'hypertexte documentaire.

BIBLIOGRAPHIE

I- SOURCES :

1- Bibliographie sur l'informatique documentaire : outils, méthodes, applications / Centre de documentation de l'Ecole Internationale de Bordeaux ; réalisée par Danielle Bouhajib, Hubert Fondin, Simone Sabathe. – Talence : Agence de coopération culturelle et technique, 1988. – (Notes et documents : série bibliographique ; 5).

Etat de la question bibliographique sur l'informatique documentaire. Références de documents récents en français et disponibles, sont présentées en 13 parties, recouvrant notamment les logiciels de gestion de bibliothèques et l'automatisation des catalogues.

2- EFTHIMIADIS, E. ; NEILSON, C. – A classified bibliography on online public access catalogues. – 2nd ed. – London : British Library, 1988. – (British Library Information Guides ; 10).

Bibliographie publiée par le service de recherche et développement de la British Library, dans le cadre du programme de recherche mené sur les OPACs. Quelque 1500 notices constituent cette 2^{ème} édition, répartie en 26 classes dont une concerne l'interactivité des catalogues en ligne (notices 1357 à 1417).

3- Lisa. – London : Library Association Publishing, 1969. – Mensuel.

Banque de données spécialisée en sciences de l'information, et englobant les disciplines comme l'automatisation, la bibliothéconomie, la distribution du livre, l'édition, le stockage et la recherche de l'information. La bibliographie est établie par la Library Association et par l'ASLIB, à partir de tous types de documents (périodiques, ouvrages, communications scientifiques, rapports...).

II- BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES ET INFORMATIQUE :

a) Logiciels de gestion

4- BONY, Françoise. – Logiciels pour bibliothèques : des évolutions nécessaires. – *In Livres Hebdo* ; n° 9, 1992, p. 57-75.

Panorama des logiciels de gestion intégrée des bibliothèques. Evolutions, tendances, alliances stratégiques et commerciales, situation du marché.

5- COLLIER, Philippe. – L'Informatisation des bibliothèques et centres de documentation. – Paris : A jour, 1990. – (NTD : Nouvelles Technologies Documentaires).

Résultats d'une enquête qualitative et quantitative sur le marché français des systèmes intégrés de gestion pour bibliothèques et centres de documentation. Est dégagée à partir des 300 réponses reçues, l'analyse des quatre principales fonctions logicielles, y compris l'établissement du catalogue.

6- Dossier : logiciels. – *In Interligne* ; n° 5, février 1988, p. 2-19.

Etat des lieux des bibliothèques municipales informatisées, à partir d'un questionnaire adressé à quelque 400 établissements. Points de vue des distributeurs, clubs d'utilisateurs et utilisateurs. Des tableaux décrivent toutes les fonctionnalités des logiciels notamment l'interrogation par le public et donnent le taux de satisfaction des différentes fonctions étudiées.

7- GOURDIER, Annie ; MAISONNEUVE, Marc. – Les systèmes de gestion de bibliothèques : les logiciels disponibles sur le marché français , description, utilisation. – Paris : A Jour, 1991. – (NTD : Nouvelles Technologies Documentaires).

Présentation de 24 systèmes de gestion intégrée de bibliothèques disponibles sur le marché français en 1990. L'enquête a été élaborée à partir des réponses conjointes des fournisseurs/diffuseurs, des utilisateurs et des clubs d'utilisateurs. Elle apporte quelques informations sur la consultation et la recherche documentaire. Mise à jour d'une première enquête menée sur la question en septembre 1984 et publiée par le CESIA.

b) Informatisation des services et évolution de l'offre documentaire

8- BAILEY, C.W. . – Information technology and libraries. – In Information technology and libraries ; vol. 8, 1989, n° 2, p. 178-185.

Après l'automatisation des services internes, l'effort des bibliothèques vise aujourd'hui à fournir de nouveaux services aux utilisateurs : accès au catalogue en ligne, interrogation et téléchargement de banques de données... La diversité des possibilités offertes représente un vaste champ d'évolution pour les bibliothèques et la possibilité pour elles de créer de nouveaux services.

9- DESCHATELETS, Gilles. – L'Homo médiaticus vs l'interface masquée : un combat à finir. – In Documentation et bibliothèques ; avril-juin 1985, p. 55-66.

A partir de l'exemple des services de téléférence, l'auteur s'interroge sur l'évolution du rôle du bibliothécaire-médiateur. S'ensuit toute une typologie des bases de données aujourd'hui disponibles et des services et produits d'aide à l'interrogation (logiciels d'interface, services grand public et logiciels de gestion de bases de données).

10- Informatique et bibliothèques : pourquoi et comment informatiser une bibliothèque. – Le Cercle de la Librairie, 1986. – (Bibliothèques).

Approche globale de problèmes de bibliothéconomie et de documentation liés au traitement informatique. Un chapitre est consacré au traitement de l'information et à ses différents supports de transmission (bandes magnétiques, disquettes, écrans de consultation, etc.).

11- MEYRIAT, J. . – Dans la communauté des sciences sociales, qui bénéficie des nouvelles technologies de l'information? – Paris : Fondation nationale des sciences politiques, 1989.

Ensemble de réflexions présentées au Congrès de l'Ifla tenu à Paris en 1989. Partant de l'analyse de l'existant entre l'offre et la demande d'informations en sciences sociales, l'étude s'appuie sur les types de support qui existent dans ce domaine (catalogues en ligne, CD-ROMs.), sur les caractéristiques des demandes des usagers et expose l'impact futur des nouvelles technologies sur l'ensemble des professionnels de l'information.

12- ROSENTHAL, J.A. . – Les Murailles s'écroulent : l'impact de l'ère électronique sur les bibliothèques et leurs utilisateurs. – In Bulletin d'Informations de l'A.B.F. ; t. 34, 1989, n° 145, p. 6-11.

Conséquences de l'introduction des nouvelles techniques informatiques sur les bibliothèques. L'auteur insiste sur le changement dans l'offre des services d'information. Cela suppose la prise en compte des coûts financiers, des attentes des utilisateurs ainsi que l'évaluation des besoins en formation du personnel pour permettre une libre circulation de l'information.

III- LES ACCES PUBLICS EN LIGNE : BASES DE DONNEES, SERVICES VIDEOTEX, OPACS- CONCEPTION-CONSULTATION-PRATIQUES DU PUBLIC :

a) Banques de données

13- COTE, Pauline ; BIELLE, Christian. – Modélisation de l'utilisateur dans une interface de recherche de l'information. – In Documentation et bibliothèques ; 1991, avril-juin, p. 65-70.

Les auteurs présentent les méthodes et outils de recherche d'information en ligne développés en vue de maîtriser les systèmes d'information et de communication. Trois approches sont décrites : l'approche système-expert, l'approche compréhension du langage naturel, l'approche interface intelligente guidant l'utilisateur.

14- COULAUD, Philippe. – L'Autre versant de la télématique. – In Bulletin des bibliothèques de France ; t. 28, 1983, n° 5, p. 477-478.

Compte rendu d'une étude d'impact à la BPI sur la consultation des bases de données par les usagers. Les conclusions laissent apparaître que le public est mûr pour s'approprier l'utilisation de cet instrument, sous réserve de certaines modifications.

15- Groupement français des fournisseurs d'information en ligne. – Le Marché français de l'information en ligne : comportements, stratégies, tendances. – La Documentation française, 1988. – (Documentation et information scientifiques et techniques).

Les inflexions du marché d'information en ligne depuis ces dernières années et les comportements des utilisateurs de banques de données.

16- LARSON, R.R. . – Between Scylla and Charybdis : subject searching in the online catalog. – In Advances in librarian ship ; vol 15, 1991, p. 175-232.

Face aux problèmes de recherche par sujet, l'auteur propose d'apporter des améliorations dans les bases de données et la conception des systèmes plutôt que d'augmenter les instructions à caractère bibliographique.

17- LEROY, Régine. – SOS !. J'interroge. – In Documentaliste ; vol 34, n° 3, Mai-juin 1987, p. 125-126.

Quatre éléments interviennent dans la recherche d'information automatisée : un interrogateur, une interface, un réseau, un ordinateur. C'est précisément la communication entre ces composants qui par défaillance des relais, peut faire obstacle à l'interrogation. L'assistance en ligne peut contribuer à réduire les bruits et écarter les silences du système.

18- TENOPIR, Carol. – Online date bases. – Searching for books online. – In Library journal ; vol 115, 1990, n° 4, p. 68-70.

Présentation d'un service de recherche en ligne EPIC : ses possibilités, et son utilisation dans la recherche bibliographique.

b) Services Vidéotex

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

Des Minitels ont été mis à la disposition du public de la B.P.I. en 1984. L'auteur établit une typologie des utilisateurs et démontre que le Minitel n'a pas encore de statut fixe.

20- GUYOT, Brigitte. – Des Minitels dans les bibliothèques? . – In Bulletin des bibliothèques de France, 1984 ; t. 29, 1984, n° 3, p. 240-243.

Réflexions à partir du service télématique de Grenoble. Le développement de la télématique grand public devrait-il remettre en cause le fonctionnement des bibliothèques qui deviendraient prestataires d'informations au lieu de fournisseurs de documents?

c) OPACs

21- ADAMS, J. . – Le Catalogue en ligne. – In Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 34, 1989, n° 1, p. 10-17.
L'introduction de l'informatique dans les bibliothèques et ses incidences sur le mode d'accès à l'information pour l'utilisateur qui se trouve confronté à une série d'obstacles (coût, habilité...).

22- AKEROYD, J. . – Information seeking in online catalogues. – In Journal de documentation ; vol 46, 1990, n° 1, p. 33-52.

Evaluation de trois interfaces différentes d'OPAC, à partir d'un système d'enregistrement des transactions. Les OPACs étudiés étaient : Geac, Dynix, et Libertas. Les résultats de l'enquête ont permis de faire un diagnostic sur les problèmes du système et d'identifier les types de comportement des utilisateurs.

23- BAKER, B. . – Microcomputers and bibliographic instruction. – In Reference librarian ; 1989, n° 24, p. 223-232.

Réalisation à la bibliothèque Schaffner de l'Université Northwestern d'un didacticiel de formation à l'utilisation d'un catalogue en ligne à partir de la version IBM PC-Pilot.

24- BARREAU, Deborahk. – Using performance measures to implement an online catalog. – In Library resources technical services ; vol 32, 1988, p. 312-322.

Résultats de l'enquête menée sur l'utilisation d'un catalogue en ligne, installé dans une petite bibliothèque universitaire. Y sont énumérés tous les problèmes susceptibles de gêner l'interrogation du catalogue.

25- BELLIER, Nicole ; ESTEOULE, Béatrice. – Histoire d'OPACs. – In Bulletin des Bibliothèques de France ; vol 33, 1988, n° 3, p. 224-226.

Compte rendu de la journée d'étude sur les OPACs organisée à la Médiathèque de la Villette. Historique des catalogues en ligne, évolution des systèmes et présentation des recherches en cours sur le comportement des usagers.

26- BLANC-MONTMAYEUR, Martine. – Opac ou à la Trinité : l'indispensable langage naturel. – In Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 34, 1989, n° 1, p. 60-62.

Depuis sa mise en service, l'OPAC de la Bibliothèque Municipale de Valence connaît un vif succès auprès du public. Une étude statistique montre néanmoins que la recherche par sujet notamment reste trop souvent infructueuse du fait du langage d'interrogation très cadré et trop éloigné du langage naturel. L'emploi d'un langage proche du langage naturel serait nécessaire mais sa conception dépasse les possibilités d'un petit système de gestion informatique.

27- BORGMAN, C.L. . – Why are online catalogs hard to use ?. – In Journal of the American Society for information science ; vol 37, 1986, p. 387-400.

L'article compare les résultats des études sur le comportement des utilisateurs face à une recherche dans une base bibliographique ou face aux systèmes de catalogues en ligne. Après un bref aperçu des études antérieures sur ces problèmes, l'auteur vise à identifier les problèmes communs et à estimer les caractéristiques spécifiques d'un système type et d'un utilisateur type. Quelques solutions sont proposées en conclusion pour améliorer l'utilisation des systèmes d'interrogation.

28- CHIN, W.H. ; SCOTT, S. . – Resistance and co existence : should libraries put alle their eggs in the technological basket ? . – In Canadian Library Journal ; vol 47, 1990, p. 323-326.

Les causes de la résistance au changement et à l'utilisation des systèmes en ligne et les raisons de la coexistence des catalogues sur fiches et des catalogues automatisés sont exposées. Résultats d'une enquête réalisée par questionnaire à la bibliothèque de l'Université d'Algoma.

29- CRAWFORD, J.C. ; POWLES, J.A. ; GILMARTIN, J. . – Database creation and management at Glasgow college. – In Program ; vol 24, 1990, n° 1, p. 33-48.

Description de l'informatisation de la bibliothèque du collège de Glasgow à partir du système intégré Dynix. Y est présenté un exemple de recherche en ligne à partir de l'index matières de l'OPAC.

30- ESTEOULE, Béatrice. – Les Accès publics en ligne. – In Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 34, 1989, n° 1, p. 18-21.

L'accès du public au catalogue informatisé d'une bibliothèque est différent selon qu'il s'agit d'une bibliothèque municipale ou d'une bibliothèque universitaire. Les bibliothèques municipales proposent Minutels ou terminaux à leurs lecteurs. Le module de recherche documentaire fait partie d'un système de gestion intégrant les acquisitions, le catalogage et le prêt. Les OPACs des bibliothèques universitaires utilisent des logiciels qui n'ont pas de lien avec la gestion du prêt et se présentent comme des banques de données spécialisées, par leur liaison au réseau Télétel.

31- FERNEY, M. . – OPAC 2000. – In Vine, 1990, p. 4-14.

Compte rendu du colloque du 21 novembre 1990 organisé par la British Library Research. Les interventions concernaient les développements futurs des systèmes d'information, les systèmes OPACs et en lien avec ces derniers, l'étude des besoins et des comportements des utilisateurs.

32- GOEDERT, W. ; HORNY, S. . – The design of subject access elements in online public access catalogs. – In Internation classification ; vol 17, 1990, n° 2, p. 66-76.

La pratique montre que les difficultés de recherche sur OPACs sont liées à deux choses : la recherche par sujet a été traitée à la légère, la complexité des mots matières n'a pas été prise en compte dans sa totalité. L'amélioration de l'accès sujet suppose la combinaison entre langage documentaire et langage d'interrogation.

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

Second volet de l'étude sur le comportement des usagers avant et après leur recherche, par sujet pour évaluer l'impact du catalogue automatisé. Approche holistique qui englobe dans une même étude l'utilisation du catalogue et la recherche aléatoire en rayons.

34- HANCOCK-BEAULIEU, Micheline ; MC KENZIE, L. ; IRNING, A. . – Evaluative protocols for searching behaviour in online library catalogue. – London : Bristish library, 1991.

35- HANCOCK- BEAULIEU, Micheline. – Methods for evaluating OPACs. – In Library and information research news, 1990, p. 20-30.

Contribution sur l'évaluation et les méthodes d'évaluation des Opacs. Après une présentation des outils d'évaluation utilisés, l'auteur suggère le développement de diagnostic efficace, à partir de prototypes d'enregistrement des interrogations de données.

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

Première partie d'une enquête menée dans une bibliothèque universitaire sur le comportement des usagers et leur méthode de recherche documentaire. Observations qui portent aussi bien sur l'utilisation des outils bibliographiques que sur leur stratégie de recherche entre les rayons. Partant du constat que la difficulté dans la recherche par sujet est liée à l'absence de lien entre les différentes approches possibles, l'auteur suggère la création de catalogue en ligne beaucoup plus interactif.

37- HILDRETH, Charles R., Dir. – The Online catalogue : developments and directions. – The Library association, 1989.

Contient une série d'articles de M. Hancock-Beaulieu, N. Milev, S. Walker, J. Tague.

38- HUSTON, M.M. . – The Formation of OPAC users. – In Arbido R. ; vol 4, 1989, n° 3, p. 50-54.

L'article présente les stratégies mises en œuvre par les usagers lors de leurs recherches et la prise en compte de ces approches dans la formation des utilisateurs.

39- KAPLAN, D. . – Online user assistance : a symposium. – In Library hight technology ; vol 8, 1990, n° 1, p. 65-84.

La plupart des catalogues de la seconde génération présentent des écrans d'accueil, des écrans d'aide et des services de messageries qui demandent une participation plus active des professionnels.

40- LE LOARER, Pierre. – Opacité et transparence des catalogues informatisés pour usager. In Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 34, 1989, n° 1, p. 64-77.

A partir de l'exemple de la bibliothèque municipale de Valence, l'article repère les difficultés rencontrées par l'utilisateur d'un catalogue en ligne. Le corpus des questions restées sans réponse permet de déceler des sources d'erreurs très diverses (confusion entre auteur, titre, sujet, orthographe inexacte, erreurs de formulation d'ordre sémantique ou grammatical). L'auteur conclut par la nécessité de définir un niveau pertinent de représentation de connaissances et de mieux connaître l'utilisation des OPACs.

41- LE MAREC, Joëlle. – Ancien usage, nouvel usage : la consultation des catalogues informatisés à la BPI. – In Documentaliste ; vol 27, 1990, n° 1, p. 5-7.

Description et analyse des pratiques mises en oeuvre par le public de la BPI en présence du logiciel GEAC et du CD-ROM Lise, deux systèmes informatisés pour la consultation du catalogue de la BPI.

42- LE MAREC, Joëlle. – BPI du Centre Pompidou. La consultation des catalogues informatisés. – In Inter CDI, 1991 ; n° 112, p. 56-57.

S'intégrant dans la réflexion menée par le service Etudes et Recherche de la BPI, analyse des modes d'usage mis en oeuvre par le public en présence de deux systèmes d'interrogation du catalogue général : le logiciel d'interrogation en ligne Geac et le logiciel multimédia Lise sur CD-ROM.

43- LE MAREC, Joëlle. – Les OPACs sont-ils opaques ? : la consultation des catalogues informatisés à la BPI du Centre Pompidou. – In Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 34, 1989, n° 1, p. 78-85.

Résultats de l'enquête sur l'utilisation des catalogues informatisés de la BPI. Deux logiques d'usage sont mises en évidence : l'imaginaire du dialogue entre l'homme et le système informatisé et la stratégie de recherche à travers le catalogue perçu comme un labyrinthe.

44- LE MAREC, Joëlle. – Regard sur les usagers d'un CD-ROM : le catalogue de la Bibliothèque Publique d'Information au Centre Georges Pompidou. – Infopic, 1989, p. 42-44.

Communication au congrès Infopic tenu à Versailles le 6 mai 1989. Présentation de l'enquête sur l'utilisation du CD-ROM Lise de la Bibliothèque Publique d'Information.

- 45- Lise deuxième édition. – *In* Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 35, 1990, n° 6, p. 305.
Dernières améliorations dans la consultation et les fonctions de recherche du CD-ROM Lise représentant le catalogue complet de la Bibliothèque Publique d'Information du Centre Pompidou.
- 46- MC CARTHY, C. . – A Reference librarian's view on the online subject catalog. – *In* Cataloging and classification quarterly ; vol 10, 1989, n° 1, p. 203-211.
A partir d'exemples choisis dans la liste autorités sujets de la Bibliothèque du Congrès (LCSH), l'auteur se demande comment se concilient la précision recherchée par le catalogueur lors de l'attribution de vedettes matières et l'exhaustivité souhaitée par l'utilisateur des catalogues automatisés.
- 47- MC GRATH, L.L. . – The Public and the computer : reactions to a second generation online catalog. – *In* Library Trends ; vol 37, 1989, n° 4, p. 532-537.
Présentation du système intégré Maggie et de son catalogue. Synthèse des 128 réponses à une enquête sur les utilisateurs et l'utilisation de Maggie à la Bibliothèque Pikes Peak de l'université de Colorado Springs.
- 48- MITEV, Nathalie. – L'Automatisation des catalogues : accès sur l'interaction utilisateur/système. – *In* Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 31, 1986, n° 3, p. 238-247.
Compte rendu de la situation et du travail effectué en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis sur les OPACs. Les différents systèmes existants sont présentés du point de vue des techniques de recherche d'information et de leurs interfaces utilisateurs. A l'appui de sa démonstration, l'auteur présente le logiciel expérimental OKAPI qui intègre les dernières innovations en matière de catalogue automatisé.
- 49- MITEV, Nathalie. ; HILDRETH, Charles, R. . – Les Catalogues interactifs en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis. – *In* Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 34, 1989, n° 1, p. 22-47.
Présentation des trois générations d'OPACs existant en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis. S'appuyant sur des systèmes pré ou post-coordonnés, les catalogues des première et deuxième générations sont souvent insatisfaisants pour les utilisateurs ; aussi les recherches en cours testées sur les catalogues de la troisième génération s'orientent-elles vers les interfaces susceptibles de développer le dialogue avec les utilisateurs.
- 50- OLSEN, R.J. ; CHRISTENSEN, J.U. ; LARSEN K.A. . – Implenting notis keyword- Boolean searching : a case study. – *In* Cataloging and classification quartely ; vol 10, 1989, n°s 1-2, p. 125-140.
Bilan des tests d'utilisation du module de recherche par mots clés, du logiciel Notis implanté dans la bibliothèque universitaire de Brigham Young aux Etats-Unis, en vue d'optimiser la recherche sur le catalogue en ligne. L'enquête statistique porte notamment sur la recherche par sujets et mots clés, et la compréhension du langage d'interrogation.
- 51- OOGATTERMAN, Gunter. – Is the online user catalogue the solution to catalogue problems?. – *In* Public library journal ; 1990, p. 329-334.
Evaluation de l'OPAC de la bibliothèque de l'université de Dusseldorf. Comparaisons entre fichier traditionnel et catalogue en ligne. Etat des difficultés rencontrées dans la recherche (auteur, sujet, mots clés...). Malgré ces écueils, l'auteur veut bien croire à une plus grande fiabilité des catalogues en ligne.
- 52- SCHARF, Meg ; WARD Jeannette. – Side by side : users react to a second online public catalog. – *In* Library trends ; vol 37, 1988, n° 4 p. 402-413.
Historique de l'informatisation de la bibliothèque de l'université de Floride. Présentation du passage du catalogue en ligne du système intégré CLSI au système intégré Noti. Compte rendu d'une enquête menée auprès des usagers sur leur comportement face à ces deux catalogues.

53- SLACK, F.E. . – Transaction logging as a method of evaluation for help and instruction facilities on online information retrieval systems. – Oxford : Learned Information Europe, 1989.

Compte-rendu de l'évaluation de l'utilisation des aides proposées sur 5 catalogues en ligne relevant de systèmes maison ou commerciaux, conduite par le département des sciences de l'information de l'école polytechnique de Manchester. Les résultats montrent que les aides proposées sont moins liées à une véritable construction logique qu'à un simple processus mécanique.

54- TOUGUELET, Suzanne. – Subject access in online catalogs : developments in France. – In Cataloging and classification quarterly ; vol 10, 1989, n°s 1/2, p. 213-224.

55- WALKER, S. . – The Okapi : online catalogue research projects. – The library association, 1989. Extr. de : The Online catalogue, p. 84-106.

Description des dernières améliorations apportées au système d'accès du catalogue en ligne Okapi : extraction automatique du radical des termes de recherche, renvoi automatique entre termes synonymes et correction automatique enfin des fautes d'orthographe.

56- YEE, Martha, M. . – System design and cataloging meet the user. – In Journal of the American Society for information science ; 1991, mars, p. 78-98.

Compte rendu d'une étude sur l'interaction homme-machine pour essayer de comparer les stratégies de recherche et les réponses proposées par le système.

IV- PROJET DE RECHERCHE PARINFO :

(Programme d'Aide à la Recherche en sciences de l'INFORMATION) SUR LES OPACs

a) Le cadre de l'enquête : la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie

57- BISBROUCK, Marie-Françoise. – La Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie. – In Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 35, 1990, n° 2, p. 136-150.

Intégrée dans la Cité des Sciences et de l'Industrie, la Médiathèque de la Villette a pour objectif de rendre les sciences, les techniques et l'industrie accessibles au grand public. Une description du fonctionnement de la Médiathèque, de son organigramme, de ses collections, de son public et de ses services (secteur jeunesse, bibliothèque de l'histoire des sciences, salle Louis Braille) soulignent les particularités de cet établissement.

58- La Villette : cinq ans d'écrans, de robots et de livres. – In Livre-Hebdo ; vol XIII, n° 9, 1^{er} mars 1991.

Bilan et perspective de la Cité des Sciences et de l'Industrie. La place du livre dans le centre (médiathèque et librairie).

b) Le support de l'enquête : l'OPAC de la Villette

59- PROVANSAL, Antoine. – Etude préalable à la mise en place d'un service vidéotex pour les bibliothèques de la Ville de Paris. – Paris : Affaires Culturelles Direction, 1991.

Dans la première partie de son rapport, l'auteur présente, à titre d'illustration de services déjà existants, le catalogue en ligne de la Médiathèque de la Villette et son extension vidéotex (36-14 MEDVIL).

60-WITT, Maria. – Lisibilité de l'OPAC. – In International cataloguing and bibliographic control ; vol 18, 1989, n° 4, p. 51-56.

Quelques questions sur la lisibilité de l'OPAC sont soulevées à partir des problèmes posés par la consultation du catalogue de la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie.

61- WITT, Maria. – The Online public access catalog at the Cité des Sciences Médiathèque in Paris. – *In* *Electronic Library* ; vol 8, 1990, n° 1, p. 36-44.

1983 vit l'ouverture de la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie. L'article décrit la mise en place du service, les collections, les deux systèmes mis en place pour l'interrogation du catalogue en ligne (OPAC et Service Minitel).

62- WITT, Maria. – Simplification ou complication ? : Quelques réflexions sur la constitution d'un catalogue en ligne à la Médiathèque de la Villette. – *In* *Bulletin des Bibliothèques de France* ; t. 34, 1989, n° 1, p. 48-59.

Le catalogue de la Villette constitué des logiciels Medicis et Geas est le premier OPAC mis en service en France. D'après les résultats d'enquêtes menées sur place, 35 % des lecteurs utilisent le catalogue. Grâce aux renseignements fournis par le système, ils peuvent à tout moment, contrôler le circuit du document, depuis sa commande en librairie jusqu'à sa mise en rayons. Cette situation introduit des rapports nouveaux entre usagers et bibliothécaires, fondés sur une évaluation continue et directe des services offerts.

63- WITT, Maria. – L'Utilisation des catalogues par le public de la Villette. – *In* *Bulletin des Bibliothèques de France* ; t. 36, 1991, n° 4, p. 339-340.

Résultats de l'enquête envoyée à quelque 5000 abonnés sur l'utilisation des catalogues informatisés de la Médiathèque de la Villette. Les premiers dépouillements de l'enquête montrent que la consultation sur place est une pratique presque généralisée et concerne en priorité un public jeune, étudiant, masculin et habitué de la médiathèque. Un accès sujet simplifié, une recherche par mot mieux expliquée, une utilisation des écrans d'aide développée apporteraient une amélioration au service rendu au public.

c) L'outil d'enregistrement des données de l'enquête : le logiciel Olive

64- HANCOCK-BEAULIEU, Micheline. – Les catalogues en ligne jugés par les utilisateurs. – *In* *Bulletin des Bibliothèques de France* ; t. 36, 1991, p. 312-316.

Evaluation de l'utilisation des OPACs, à partir du logiciel expérimental Olive. Avec ce système, on peut examiner les intentions de l'utilisateur, la formulation et le résultat de la recherche. Les conclusions de l'enquête ont conduit à la construction d'un prototype de troisième génération «Okapi», beaucoup plus interactif.

65- PENICHON, Mireille. – «La réponse est oui, mais quelle est la question ?». – *In* *Bulletin des Bibliothèques de France* ; t. 36, 1991, n° 2, p. 142-144.

Compte rendu de la journée d'étude sur les OPACs organisée le 19 décembre 1991 par l'AENSB. Etat des réflexions des professionnels sur la question, d'où il ressort priorité donnée au fonctionnement en réseau et souplesse maximum dans les possibilités de paramétrage lors du choix d'un catalogue automatisé. La prise en compte de l'attente des utilisateurs ne reste pas moins étrangère à leurs préoccupations, comme en témoignent les expériences menées à la City University grâce au logiciel Olive.

V- ESQUISSE POUR LE FUTUR : l'introduction de l'hypertexte

66- BALPE, Jean-Pierre. – Hyperdocuments, hypertextes, hypermédias. – Eyrolles, 1990.

Ouvrage présentant une approche généraliste de la notion d'hyperdocument afin de permettre une compréhension en profondeur des mécanismes théoriques qui président à leur constitution. La démonstration de l'auteur s'appuie sur un nombre important d'exemples et leurs modes de réalisation.

67- BALPE, Jean-Pierre. – Produits hypermédias. – *In* *Archimag* ; n° 36, juillet-août 1990, p. 15-17.

Compte rendu du congrès organisé par le groupe Paragraphe de l'université Paris VII. Les développements de l'application des produits hypertextes qui s'orientent de plus en plus vers une double spécialisation des produits : l'une spéculative, l'autre pragmatique dans le souci d'apporter une réponse précise à des situations concrètes données.

68- BERTRAND, R. . – Le Catalogue, les bibliothèques et la modernité. – In Bulletin des Bibliothèques de France ; vol 36, 1991, n° 4, p. 295-302.

Disparition du catalogue traditionnel perçu aujourd'hui comme un vestige du XIX^{ème} siècle. Son évolution entraînera la mise en place d'un système qui fera davantage porter l'intérêt sur le contenu du document que sur son support.

69- CHAUMIER, Jacques ; SUTTER, Eric. – L'Hypertexte : une nouvelle approche de l'information. – In Documentaliste ; vol 26, 1989, n° 2, mars-avril, p. 71-75.

L'approche hypertexte a connu ses premières applications avec hyper card conçu par la société Van Dijk. Elle permet de naviguer de façon non linéaire à travers divers fichiers et de relier des données de nature différente entre elles. Atouts et faiblesses de ces logiciels sont évalués en regard des services qu'ils peuvent apporter à la documentation.

70- DACHELET, Roland. – Hypertexte et hypermédia, documents-informations-connaissances. – In Le Document électronique, 1990.

71- DALLOZ, Xavier. – Votre avenir passe par l'hypertexte. – In L'Informatique professionnelle, 1989.

72- LAUFER, Roger ; SCAVETTA, Domenico. – Texte, hypertexte, hypermédia. – Presses universitaires de France, 1992. – (Que sais-je ? ; 2629).

Un hypertexte est un ensemble de données textuelles numérisées sur un support électronique. Il permet au lecteur de constituer progressivement à l'écran, un assemblage d'éléments textuels. Il diffère en cela du texte simple, ensemble de paragraphes successifs, se lisant habituellement du début à la fin, selon un parcours fixe.

73- LE CROSNIER, Hervé. – Une Introduction à l'hypertexte. – In Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 36, 1991, n° 4, p. 280-294.

Les recherches sur l'hypertexte visent à améliorer l'intégration multimédia et le guidage des utilisateurs. La normalisation des hypertextes qui permet l'échange et l'inter-opérabilité à partir de ses trois composantes - le nœud d'information, le réseau des liens et l'interface-est déterminante pour le développement de cette technologie. L'hypertexte propose un nouveau regard sur toutes les activités de recherche documentaire, notamment celles des modes d'accès aux catalogues.

74- LEDRU, Michel. – L'Hypertexte : gadget à la mode ou révolution logicielle. – In Logist'info ; n° 3, avril 1989, p. 1-6.

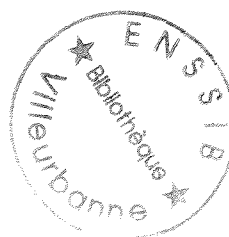
Historique de l'hypertexte, les grandes étapes. Avantages de l'hypertexte. Applications : la gestion documentaire, l'information, les présentations des catalogues, expositions.

75- LEVY, Pierre. – Les Technologies de l'intelligence : l'avenir de la pensée à l'ère informatique. – La Découverte, 1990.

L'apparition des nouvelles technologies intellectuelles nées de l'informatique et de l'intelligence artificielle et leurs conséquences sur la société entraînent une mutation aussi importante que l'invention de l'imprimerie.

76- SINNO-RONY, Sandra. – Les Hypercatalogues : nouvelles perspectives pour les OPACs. – In Bulletin des Bibliothèques de France ; t. 36, 1991, n° 4, p. 303-311.

Cet article fait le point sur les apports de la technique hypertexte à la consultation d'un catalogue bibliographique. Cette technique fait évoluer l'OPAC traditionnel à deux niveaux : au moment de la consultation de la liste d'indexation puis au moment de la visualisation de l'information bibliographique afin de relancer d'autres recherches à partir de l'information présentée à l'écran.





9592294