



Projet : Mettre en ligne le patrimoine :
transformation des usages, évolutions des savoirs ?

Vidéo-ethnographie des usages de Gallica : une exploration au plus près de l'activité

Etude qualitative – phase 2
Rapport final (version remaniée)

avril 2017

Nicolas Rollet
Valérie Beaudouin
Isabelle Garron
Télécom ParisTech

nicolas.rollet@telecom-paristech.fr
valerie.beaudouin@telecom-paristech.fr
isabelle.garron@telecom-paristech.fr

1. Introduction	2
2. Cadre de l'enquête	3
2.1. Protocole, dispositif et données	3
2.2. Approche de l'activité filmée	4
2.2.1. Vidéo-ethnographie ethnométhodologique	4
2.2.2. Approche de l'activité, le rapport subjectif environnement-personne	5
2.2.3. Positionnement dans l'état de l'art	6
2.3. Contextes lors de la captation	7
3. Analyses	9
3.1. Quête, enquête, cheminements	9
3.2. L'écologie de l'usage de Gallica	11
4. La découverte de Gallica	14
5. Bilan et suggestions	15
5.1. Bilan	15
5.2. Suggestions	16
<i>Penser à l'interface comme une zone d'attractivité graphique</i>	16
<i>L'interface n'invite pas à démarrer sa pratique</i>	16
<i>Travailler l'attractivité de l'espace personnel</i>	16
<i>Faciliter l'affinage sur la page des résultats</i>	17
<i>Faciliter les possibilités d'écriture dans Gallica</i>	17
<i>S'approprier les documents audio de Gallica</i>	17
6. Bibliographie	18

1. Introduction

Cette étude s'ancre dans un projet associant plusieurs modalités d'enquête (entretiens, questionnaire en ligne, vidéo-ethnographie) pour mieux appréhender les publics en ligne. Poussés par le souhait de renouveler les manières d'étudier les usages des bibliothèques en ligne, nous nous sommes orientés vers une approche vidéo-ethnographique afin de documenter comment les utilisateurs organisaient leurs activités de consultation de la bibliothèque Gallica en situation. Nous avons mobilisé le protocole SEBE (*Subjective Evidence Based Ethnography*), développé par Saadi Lahlou, qui combine prise de vue subjective et entretien d'autoconfrontation – et ce, auprès d'une dizaine de personnes. L'étude s'est étalée sur une période de 6 mois.

Nous nous sommes en particulier intéressés à deux aspects de l'usage :

- 1) le processus d'évaluation et de catégorisation des résultats d'une recherche, de la consultation d'une liste, de la perception d'un document ;
- 2) la dimension écologique de l'usage de Gallica, qui s'inscrit dans un contexte de multiactivité (à l'écran et hors écran) fait d'interruptions, de bifurcations et de collaborations.

Cette approche vidéo-ethnographique nous permet de documenter l'usage de Gallica d'une façon tout à fait inédite, dans la mesure où les personnes sont invitées à reconstituer leurs raisonnements, à expliciter à chaque instant quels étaient leurs buts.

Ce rapport s'appuie largement sur la présentation faite au dernier comité scientifique du 05 janvier 2017¹. Les phénomènes que nous analysons sont tirés d'extraits d'activités commentés par les utilisateurs eux-mêmes (guidés par nos soins). Néanmoins, cette approche de la singularité n'empêche pas ces phénomènes de revêtir un caractère systématique. En effet, les phénomènes identifiés sont analysés comme des ressources mobilisées par les utilisateurs sur Gallica. En ce sens, ils renvoient à la fois à leur(s) contexte(s) spécifique(s) d'occurrence et à leurs propriétés générales pouvant s'appliquer dans d'autres contextes, chez d'autres utilisateurs.

¹ Ce texte est une version remaniée d'un rapport rédigé sous forme de PDF multimédia en février 2017. Celui-ci contient des extraits vidéos ainsi que leur analyse, et permet une meilleure appréhension de la richesse des données. Il est disponible sur demande auprès des auteurs.

2. Cadre de l'enquête

2.1. Protocole, dispositif et données

Les données audiovisuelles ont été produites selon un protocole en deux temps qui s'est avéré le plus adéquat étant donné l'orientation choisie, celle d'une étude de l'usage en situation : la prise de vue subjective, et l'autoconfrontation.

Le premier temps consiste à filmer les manipulations d'un volontaire sur Gallica. Pour ce faire, nous proposons à la personne de s'équiper d'une caméra subjective « SubCam », prêtée par Saadi Lahlou (Lahlou, 2011), qui se fixe sur une branche de lunettes. Elle est raccordée à un petit boîtier qui peut s'attacher au col de la chemise et dans lequel est logée une carte mémoire SD. Les données sont transférées à l'initiative du participant, sur un serveur. Il a l'entière liberté de décider de ce qu'il veut téléverser et nous confier. Une fois les données reçues, nous pouvons les consulter et noter des segments intéressants pour le deuxième temps, préparer des questionnements.



Caméra SubCam

Le deuxième temps consiste à visionner quelques jours plus tard avec le participant ses propres enregistrements. Cet entretien d'autoconfrontation vise à faire expliquer par l'acteur lui-même quelles étaient ses intentions, ses procédures, quels raisonnements il se souvient avoir mis en œuvre à tel ou tel moment, quelle perception il avait alors de tel ou tel aspect de l'interface, pourquoi s'être arrêté sur tel ou tel document, etc. Il permet subsidiairement de lever certains problèmes de lisibilité des données, et donne également l'occasion de tester des hypothèses d'analyse. Cet entretien était filmé et durait entre 30 minutes et 1 heure – selon la durée de la vidéo visionnée ensemble, mais aussi selon le volume de questionnements et d'explications.



Exemple de prise de vue de l'entretien d'autoconfrontation, ici avec Virgile

Les données récoltées par ce protocole étant particulièrement intrusives, il était central d'établir une relation de confiance avec les participants, qui passe à la fois par un droit de regard sur les données, et par la signature d'un accord de consentement informé. Cet accord, s'appuyant sur un modèle du protocole SEBE de Saadi Lahlou, qui définit droits et devoirs vis-à-vis de l'usage des enregistrements, a été signé par chacun des participants.

10 participants se sont prêtés à l'expérience de filmer leurs activités sur Gallica, parmi lesquels 6 découvraient Gallica pour la première fois. Les 4 autres, qui avaient fait l'objet d'un entretien préalable (Beaudouin et alii, 2016), étaient des utilisateurs réguliers. Au total 19 prises de vue de la caméra SubCam nous ont été fournies, d'une durée se situant entre 15 minutes et 1 heure. 11 entretiens d'autoconfrontation ont été menés, soit sur le lieu d'enregistrement de la SubCam (domicile, bureau), soit à Télécom ParisTech. Pour l'analyse des données et les présentations, 6 heures de vidéos ont été montées. Le montage consiste à synchroniser les deux sources (vidéos Subcam et entretiens d'autoconfrontation), sachant que lors de ces entretiens, les participants peuvent à de nombreuses reprises arrêter la vidéo SubCam qu'ils visionnent pour discuter d'un point et ne rien laisser échapper de ce qui suit, puis remettre en lecture, etc. Les extraits présentés dans ce rapport sont issus de ces montages.

2.2.Approche de l'activité filmée

2.2.1.Vidéo-ethnographie ethnométhodologique

La version de l'approche ethnographique à l'œuvre s'inscrit dans le courant des études sur le travail influencées par l'ethnométhodologie (Heath & Hindmarsh, 2002; Ochs et alii, 2006; Licoppe et alii, 2010; Rollet, 2012).

Cette orientation vise à rendre compte de la façon dont les technologies, tels que les ordinateurs, et les objets, tels que papier, livre, affichage sur un mur, etc., ainsi que l'organisation spatiale, figurent – c'est-à-dire prennent part et sont rendus pertinents – dans les activités quotidiennes.

Les yeux et les oreilles (le corps de façon général) des acteurs étant mis à contribution de façon multiple, l'approche ethnographique du chercheur doit se mettre « à l'échelle » des pratiques pour

préservé et capturer son cadre multimodal et de multiactivité. L'utilisation de l'enregistrement audiovisuel apporte alors une certaine garantie de capture du réel – encore ne faut-il pas perdre de vue qu'un cadrage est aussi une manière d'éliminer. Les enregistrements peuvent être vus, revus, partagés et confrontés à d'autres regards, garantissant un critère de reproductibilité de l'analyse.

Cette utilisation de l'enregistrement s'accompagne d'un souci d'approcher le terrain en saisissant « ce qui n'apparaît pas sur l'enregistrement ». La difficulté réside en effet dans le caractère vernaculaire des pratiques quotidiennes des acteurs qui absorbent les détails de ces pratiques dans un allant-de-soi, difficile à dévoiler complètement sans avoir recours à une compétence de membre (partageant des façons de faire, des représentations, etc.), ou une connaissance ethnographique. Cette connaissance permet d'appréhender la culture comme l'articulation d'un « savoir quoi » et d'un « savoir comment » ; soit un ensemble de principes d'interprétation, d'objets et de principes de participation. Ici le « terrain » regroupe un ensemble comprenant la connaissance de l'interface Gallica, l'univers disciplinaire et culturel des participants. A ce titre, les entretiens dits préliminaires (Beaudouin et alii, 2016) ont été des ressources centrales pour cette connaissance ethnographique.

Cependant, cette orientation vidéo-ethnographique nécessite un outil méthodologique complémentaire par rapport aux objets que nous souhaitons étudier dans le cadre de ce projet. Nécessité qui tient au caractère relativement invisible des objets en jeu. Etant donné que, dans ce cas précis des interactions face-à-face avec un écran, les participants ne rendent pas forcément descriptibles ou justifiables leurs conduites au moment où ils les accomplissent, comme c'est le cas dans les interactions sociales (Garfinkel, 1967), nous avons adapté une approche de l'activité tournée vers les motivations des personnes. Cette approche justifie l'usage de l'entretien d'autoconfrontation.

2.2.2. Approche de l'activité, le rapport subjectif environnement-personne

Lors de nos discussions avec Saadi Lahlou, chercheur en psychologie sociale à la *London School of Economics and Political Science*, celui-ci nous a suggéré un dispositif d'enquête influencé par les théories de l'activité (Lahlou, 2011; Nosulenko, 2008; Licoppe, 2008).

Dans cette approche, l'activité est l'œuvre d'un ou plusieurs sujets *motivés*, c'est-à-dire mus par un besoin incitant qui pousse à l'activité (par exemple : préparer une conférence en musicologie). Ce besoin incitant se traduit par des buts à atteindre qui tirent l'activité dans tel ou tel sens (trouver des textes sur le caractère émotionnel de la tonalité, rédiger un document). Ces buts se décomposent en tâches pour accomplir le but visé (lire tel ou tel document, penser à sa place dans l'argumentaire). Enfin, un dernier niveau concerne les opérations contingentes à la situation qui, elles, échappent à la planification du sujet (cliquer ici ou là, raccourcir une fenêtre, etc.). Cette approche s'est adaptée à l'étude des « environnements numérisés », pour devenir une approche de la *qualité perçue* :

La définition de la qualité perçue peut être formulée de la manière suivante : un ensemble de caractéristiques subjectivement pertinentes du monde et de l'activité qui se constitue chez le sujet dans l'objectif d'atteindre ses buts. [...] Notre approche propose

une perspective psychologique qui cherche les réponses aux questions suivantes : qu'est-ce qui est perçu par l'individu (le groupe) lors de l'usage de l'environnement et comment étudier ce qui est perçu (la qualité perçue)?

Ces questions ont également un côté pratique : comment déterminer (identifier) les éléments de l'environnement sur lesquels le sujet met l'accent dans la réalisation des tâches concrètes. C'est une perspective qui permet, à notre avis, d'opérationnaliser l'analyse des activités dans l'environnement numérisé. (Nosulenko, 2008)

Ainsi le principe de l'entretien d'autoconfrontation (deuxième temps de notre protocole, cf. infra 2.1.) repose sur la dimension réflexive des participants (Clot, Duboscq, 2010) et s'organise en suivant une logique d'analyse de l'usage de Gallica en termes d'objectifs prévus, de tâches plus ou moins émergentes, de perception des objets par rapport à ces objectifs et ces tâches.

2.2.3. Positionnement dans l'état de l'art

Une telle approche nous paraît particulièrement originale dans le champ des *Library and Information Science* (JahJah, 2016). En contraste avec le travail de référence de Palmer, Teffeau et Pirmann (2009), nous ne cherchons pas tant à dégager des macro catégories conduisant à circonscrire l'activité de recherche (*scholarly primitives* [élémentaires académiques] : lire, écrire, chercher, collecter, collaborer), que de rendre compte de l'entrelacement de tâches, ou du lien entre des pratiques de catégorisation et des actions sur l'interface. Ainsi par exemple, sous la rubrique « chercher » des auteurs susmentionnés, nous proposons un dépliage important – fait d'évaluations, de bifurcations, de projections, de prolongations –, en se plaçant au plus près du point de vue des utilisateurs et de leurs intentions : nous documentons des raisonnements exprimés en relation avec des modalités d'intervention sur l'interface. De plus, nous montrons que la rubrique « lire » inclut de la recherche, de la collaboration et de l'écriture (au même titre que ce que disent donc les auteurs, à propos de l'écriture comme liant des autres rubriques).

Notre approche tend à favoriser des pratiques endogènes, en évitant des macro catégories. En effet, plutôt que des *scholarly primitives*, nous nous sommes orientés vers des méthodes conduisant à analyser l'usage de Gallica comme étant ordonné, et présentant une cohérence d'ensemble, avec des plans (objectifs prévus) et des émergences (objectifs contingents). Tandis que les auteurs (Palmer et alii, 2009) présentent une grille pour décrire l'activité d'un chercheur sous forme de compétences (il fait de la lecture, de la collecte, de l'écriture, etc.), nous proposons de rendre compte des méthodes d'accomplissement de ces compétences : comment lit-il, comment collecte-t-il, comment cherche-t-il et *pourquoi cela maintenant ?*

En travaillant sur des séquences filmées, et à partir d'entretiens d'autoconfrontation, non seulement nous avons accès aux interstices des grandes classes d'action (écrire, lire), mais aussi aux raisonnements qui tirent les utilisateurs vers telles ou telles orientations.

En effet, si les typologies de *postures* et de *projets* dans l'ouvrage de référence de Souchier, Jeanneret et Le Marec (2003: 131-135) éclairent les différents macro cadres au travers desquels les utilisateurs interagissent avec Gallica, notre approche oriente la qualification des activités davantage d'un point de vue émique, vers une documentation des manières dont les utilisateurs eux-mêmes expriment un ordre, une cohérence, une pertinence, un motif, une tâche. Dans ce sens, notre travail est pris en tension entre un souci de garder la dimension vernaculaire des utilisateurs (leurs « mots », leurs objectifs concrets tels qu'ils les expriment), tout en proposant des formulations permettant une transversalité entre utilisateurs, et d'une situation à l'autre.

Enfin, quand bien même nous pourrions retrouver une attitude associant *posture et projet vis-à-vis* d'un document, le fait de ne pas quitter les conditions locales et temporelles de l'activité nous offre la possibilité de traiter ces *postures et projets* comme mouvants, entrelacés et non fixés une fois pour toute. C'est d'ailleurs un aspect frappant dans nos données : d'une part, la capacité des utilisateurs à basculer d'un objectif à un autre et, d'autre part, à manier plusieurs objectifs en même temps, et donc à adopter des postures différentes simultanément.

De plus, notre type de données nous permet de traiter l'aspect écologique de l'utilisation de l'interface Gallica. Dans la mesure où cela est rendu pertinent ou au moins observable par les utilisateurs (soit sur la SubCam, soit dans le cadre des entretiens d'autoconfrontation), nous avons essayé de montrer en quoi l'usage de Gallica s'imbrique dans un univers socioculturel peuplé d'objets numériques et matériels divers (mails, youtube, cahiers de notes, etc.), et peuplé de personnes. Tout cela structurant de façon plus ou moins évidente l'activité de consultation, et réciproquement. Si la dimension corporelle apparaît dans l'ouvrage de Souchier, Jeanneret et Le Marec, l'analyse se développe dans une relation exclusivement tournée vers l'interface : le positionnement du corps par rapport à l'écran ou encore les mouvements de la main sont traités au prisme du rapport avec ce qui est vu/lu à l'écran (Jeanneret et alii, 2003 : 102-105).

Dans notre approche, la dimension corporelle est comprise dans un ensemble plus large : elle est co-opérante dans l'organisation d'une activité sociale (Goodwin, 2013) au sein de laquelle se déploient des conduites sur et vers Gallica. En ce sens, la nature des données oriente l'analyse vers la prise en compte des différents effets structurants ou discordants qui émergent d'un cadre de multiactivité (Licoppe, Figeac, 2014 ; Datchary, Licoppe, 2007), au sein duquel l'usage de Gallica prend place.

2.3. Contextes lors de la captation

Ci-dessous nous présentons deux tableaux (un pour les experts et un pour les novices) récapitulant les motifs principaux des utilisateurs qui se sont prêtés à l'expérience; ainsi que quelques éléments situationnels (lieu de l'enregistrement, type de matériel).

	Didier	Virgile	Fanny	Sabine
Motif principal	rédiger un cycle de conférences en musicologie	retrouver un nom (spécialiste de la schizophasie), circonscrire un corpus autour du thème « langage intérieur; verbigération »	aider un ami à trouver des visuels heroic fantaisie pour son projet de jeu de carte	continuer un travail généalogique pour un client (retrouver la date de décès d'une personne)
Situation	bureau, domicile (Clichy), ordinateur fixe	bureau, Institut Histoire de la Médecine (Lausanne, Suisse), ordinateur fixe	canapé de salon, chez son petit ami (Grenoble), iPhone	bureau, domicile (Sens), ordinateur fixe

Contextes au lancement de l'enregistrement avec la SubCam (experts)

	Noé	Edouard	Aymeric	Marc	Alban	Jeanne
Motif principal	découverte libre	découverte via le thème du conspirationnisme	découverte via le thème de la musique en soirée	découverte libre	découverte via une recherche d'informations pour son tpe sur l'agent orange	découverte, recherche d'une information juridique
Situation	bureau, domicile (Paris), ordinateur fixe	table, ParisTech, portable (du chercheur)	table, ParisTech, portable (du chercheur)	bureau, ParisTech, ordinateur fixe	bureau, domicile (Paris), portable	domicile (St Alban sur Limagnole), salle à manger, portable

Contextes au lancement de l'enregistrement avec la SubCam (novices)

Précisons ici que, qualifiant des utilisateurs de « réguliers » ou d'« experts », nous assumons de faire référence à un profil d'utilisateur rare par rapport à la masse des internautes venant sur Gallica : non seulement ils ont une connaissance relativement robuste de l'interface ou de ce qu'il est (probablement) possible de trouver, mais ils ont aussi une grande patience à l'usage.

Dans le cas des novices, deux approches ont été testées : soit nous proposons au participant de faire ce qu'il voulait, soit nous l'invitions à penser à un motif de recherche préalable. L'entretien d'autoconfrontation avait lieu en revanche de la même manière que pour les experts. Ainsi, avec les novices, nous nous éloignons d'un contexte d'observation en situation naturelle, en nous approchant d'un format d'expérimentation en laboratoire.

3. Analyses

La spécificité de nos données nous a conduits à privilégier deux axes :

- Quête, enquête et cheminement :

Comment les utilisateurs, évaluent et raisonnent au cours de leur recherche

- L'écologie de l'usage de Gallica :

Comment les utilisateurs inscrivent l'usage de Gallica dans un contexte physique et matériel complexe, et dans un environnement de multiactivité

Ces deux axes correspondent à deux choix forts d'analyse des vidéos SubCam et d'entretiens d'autoconfrontation. En effet, nous ne présentons pas un travail détaillant les nombreuses manipulations possibles sur Gallica, mais un travail de documentation des usages de Gallica d'une part, en tant que pratiques d'enquête, faites de cheminements, bifurcations, stagnations, etc.; et, d'autre part, en tant que pratiques prises dans un cadre d'activité plus large incluant le corps et d'autres artefacts numériques ou matériels. Si l'on devait expliciter la relation entre les deux axes, nous pourrions dire que le premier est davantage « micro » et que le second est un élargissement de la focale vers l'univers sociotechnique des personnes.

3.1. Quête, enquête, cheminements

Chercher sur Gallica est un processus par tâtonnement, essai-erreur :

- l'inscription d'une requête génère une première évaluation « à gros grain »
- qui déclenche des embranchements d'actions (nouvelle requête, sélection de document par ouverture d'onglet, défilement de la liste², affinage par les filtres proposé à gauche..)
- et où peuvent cohabiter plusieurs motifs

Tester les ressources de Gallica avec un grande latitude semble pour ces usagers un réflexe naturel qui ne suscite aucun sentiment de se perdre ou de perdre son temps. Le défilement n'est pas une perte de temps, quelque chose de fastidieux, mais quelque chose de maîtrisé. Dans une des vidéos, Fanny va par exemple inscrire successivement dans la barre de recherche plusieurs items qu'elle considère comme faisant partie du même univers heroic fantasy (elfe, orque, dragon, épée) pour « voir ce que ça sort » – elle cherche des illustrations pour la création d'un jeu de cartes. Loin de

² Sur cette question du défilement de la liste, nous avons récolté quelques éléments d'interprétation. La vitesse apparaît clairement comme un marqueur de la catégorisation de grappes de résultats. Par exemple Virgile explique qu'il y a « suffisamment d'éléments dans les résumés sous chaque résultat pour se faire une idée de la qualité du document », et savoir s'il veut aller plus loin. Ce resserrement de l'attention implique logiquement un ralentissement du défilement de la liste.

Enfin, Fanny, après avoir fait défiler la liste durant un moment, revient très vite tout en haut de celle-ci ; elle s'en explique en utilisant l'analogie de ses manipulations avec Facebook et décrit une pratique qu'elle intitule « pourquoi-pas-mais-je-peux-trouver-mieux ».

chercher un document précis, les utilisateurs peuvent donc s'orienter sur une pratique très ouverte, à partir d'un univers notionnel qu'ils savent définir au préalable et dans lequel ils veulent rester.

D'un point de vue méthodologique, notre dispositif permet de révéler les moments de bifurcation, de prolongement ou de sensation de « sur place », tels qu'ils sont formulés par les utilisateurs eux-mêmes. C'est le cas d'une vidéo avec Didier, ou celui-ci cherche des documents renseignant le caractère émotionnel de la tonalité en musique – pour un projet de cycle de conférences. Au niveau de sa méthode de consultation, il aime se lancer dans le grand bain des résultats sans trop restreindre la recherche (cf. l'entretien de DC in Beaudouin et alii, 2016).

Grâce au plan séquence croisé avec l'entretien d'autoconfrontation, on peut observer en quoi une première passe de résultats ne le satisfait pas, et en quoi au détour d'un filtrage sur le type de document, il tombe sur tout un ensemble de documents pédagogiques qui vont le faire « complètement bifurquer dans son argumentation ». Quelques minutes plus tard on observe un glissement dans les manières de catégoriser ces mêmes documents. Une saturation s'opère : entre redondance et nouvel ordre de sérendipité, on assiste à l'extinction progressive de l'intérêt pour un ensemble de documents qui, un temps, fit son office dans la dynamique de construction d'une argumentation.

Dans cette idée, les requêtes dans la barre de recherche peuvent se lire comme des étapes de cheminement, d'une réflexion en train de se faire. C'est en particulier le cas dans une vidéo où Virgile, historien de la médecine, cherche à remettre la main sur le nom d'un spécialiste de la schizophasie, Jacques Delmond. La manière dont il procède est tout à fait fascinante. Virgile part d'un concept médical (la schizophasie) qui se trouve en fait être dans un titre d'article dudit Delmond qu'il avait lu auparavant. A première vue, on pourrait dire que Virgile mobilise Gallica en tant que réservoir de références, ce qui pourrait apparaître comme un détournement. Mais il nous semble que sa méthode d'inscription dans la barre de recherche reflète également un travail de remémoration structuré au fil de la consultation des listes de résultats. La barre de recherche n'a pas qu'une utilité fonctionnelle tournée vers une requête, elle peut aussi s'avérer constituer une ressource pour un travail d'organisation de la pensée.

Enfin, nous sommes en mesure d'établir que la liste et le document individuel sont des lieux de catégorisations fluctuantes : les postures vis-à-vis d'un document ou d'une liste de résultats changent dans le fil de l'activité de consultation, en fonction des buts intermédiaires qui apparaissent en cours de recherche, ou même en raison d'un changement d'objectif principal chez l'utilisateur. Nous allons voir dans la partie suivante que, à certains égards, cette fluctuation a à voir avec la dimension écologique.

3.2. L'écologie de l'usage de Gallica

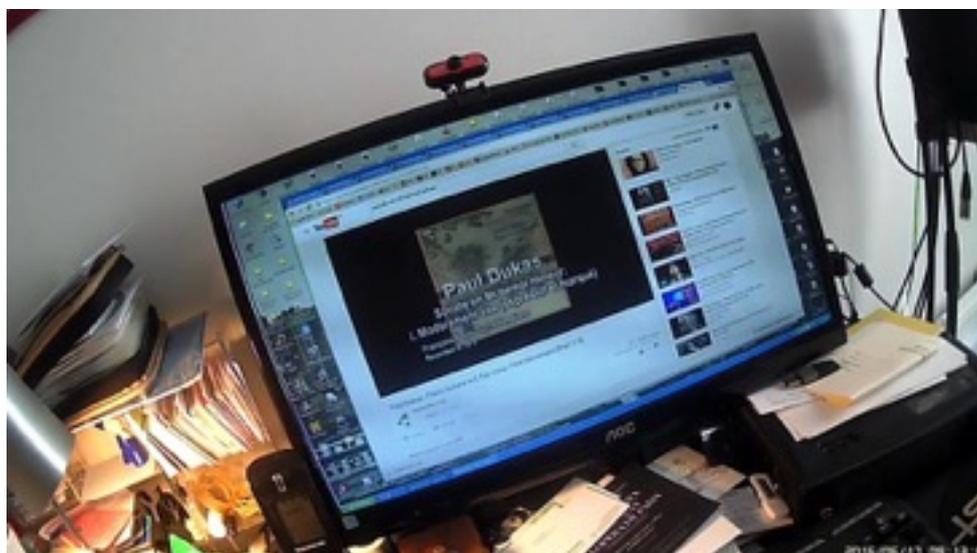
Dans cet axe d'analyse, nous nous intéressons à l'ancrage de Gallica dans l'environnement des utilisateurs. Pour synthétiser, l'utilisation de Gallica peut s'analyser comme :

- temporalisée et
- organisée en tâches complexes,
- dans une activité sociale, au sein d'un environnement numérique riche.

Ces trois points renvoient au fait que l'utilisateur de Gallica est engagé dans de nombreuses opérations. Par exemple, la notion de basculement que nous avons mentionnée dans la partie précédente concernait un changement de motif dans la consultation, ou une réorientation vers un univers de résultats. Cependant d'autres formes de basculements sont observables qui engagent l'analyse de l'usage de Gallica au sein de son environnement sociotechnique. Prise dans cet environnement, l'étude des usages révèle alors son articulation avec des objets, d'autres applications, des corps, des présences.

Ainsi, l'enjeu de cet aspect de l'analyse est de documenter non plus seulement les conduites *sur* Gallica, mais aussi *avec* Gallica.

La caméra subjective employée est dotée d'un angle suffisamment grand pour que l'on puisse avoir accès à une partie de l'environnement matériel « autour » de l'écran où s'affiche Gallica, comme sur cette capture :



Exemple de prise de vue par la caméra SubCam, Didier bascule sur Youtube pour écouter une œuvre de Dukas

L'approche vidéo-ethnographique (qui passe par une compréhension pour le chercheur de l'environnement qu'il capture partiellement), en se mettant à l'échelle de l'activité, a permis de montrer les points suivants :

- Gallica s'insère dans un univers matériel et numérique ouvert (du carnet de notes près du clavier, à Evernote ou Youtube).

- L'usage de Gallica s'inscrit souvent dans un cadre de multiactivité et de multitâches, de sorte que :
 - les différentes activités se costructurent,
 - les utilisateurs font face au problème des sollicitations imprévisibles, des risques de distraction, des basculements d'une activité à l'autre, ou des cohabitations entre activités, qui deviennent des problèmes pratiques de délimitation et de segmentation du flux de l'activité.
- L'activité de consultation est peuplée de personnes, présentes mentalement ou dans l'espace de participation, ce qui renforce une vision de l'usage de Gallica comme pratique sociale.
- Les activités de lecture et d'écriture sont intimement liées : de la naissance des idées à la matérialisation d'un cheminement, l'activité d'écriture se passe dans mais surtout en dehors de Gallica, faute d'une interface adaptée.

Par exemple dans une des vidéos de Didier, on observe plusieurs formes de multiactivité. Premièrement, lors de l'entretien d'autoconfrontation, suite à une question de l'enquêteur, Didier explique la relation écriture-lecture. En retrouvant le segment de texte qu'il a tapé dans Word durant son activité avec Gallica, on s'aperçoit qu'il concerne une interprétation (au ton introductif utilisé : « on constate que X ») de sa lecture de la liste des résultats et pas seulement d'un document ouvert sous forme d'onglet³. Dans la façon dont Didier explique comment s'articule le segment de texte avec l'activité sur Gallica, on comprend l'importance d'un outil de traitement de texte en tant que lieu de stockage des idées – faute d'avoir un tel outil à disposition dans Gallica – mobilisé au fil de l'eau de l'activité de consultation.

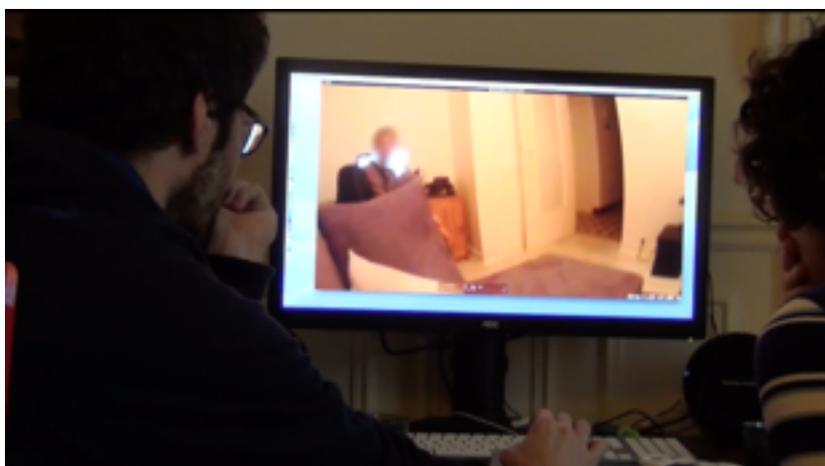
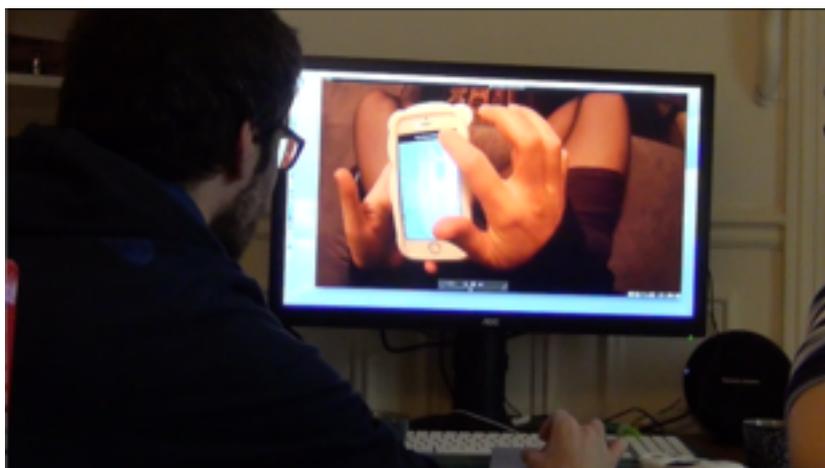
Deuxièmement, dans un autre passage de la vidéo, d'une part, il mobilise Youtube pour écouter une œuvre musicale de Dukas dont il est question dans le document trouvé sur Gallica, afin de « vérifier si ce qu'il dit est vrai »; d'autre part, il enchâsse dans cette association entre deux applications, une nouvelle tâche consistant à regarder ses mails. Les mails sont des exemples typiques de *présences obstinées* (Datchary, Licoppe, 2007). Cette pratique de consommation multimédia est problématisée lors de l'entretien d'autoconfrontation à travers la formule « checker les mails au passage » – dans la mesure où l'accomplissement d'une tâche principale (consulter un document, écouter une œuvre musicale) peut être parasitée par l'attractivité d'une autre application renvoyant à d'autres tâches, et produisant de la distraction (Nass, 2013).

On en a un autre exemple avec Marc qui, découvrant le site pour la première fois, fait vivre Gallica à l'intérieur de son espace numérique de travail. En effet, pris dans des problématiques de multitâches, Marc s'approprie l'usage de Gallica pour en faire un support d'écoute musicale, accompagnant son activité professionnelle. Mais l'on voit que ce détournement a un effet

³ La manière dont s'articulent la lecture des aperçus, la perception des titres de documents, et la lecture d'un texte ouvert en onglet pour formuler une interprétation faite texte, demeure un mystère.

directement structurant sur son travail : l'action de déclencher des fichiers sons oblige à un retour sur la page de Gallica, et donc à sortir des applications utilisées pour son activité professionnelle. Il l'exprime lui-même très bien : « donc là je sais que j'ai deux minutes de musique » : son activité professionnelle est structurée par l'usage de Gallica.

Un exemple de problématique de la participation nous est donné avec Fanny, en visite chez son petit ami Denis. Elle consulte Gallica sur son smartphone, assise sur le canapé du salon, tandis que Denis alterne entre le canapé et le bureau où un ordinateur fixe est installé. Fanny cherche des illustrations pour un ami commun qui a un projet de création de jeu de cartes.



A plusieurs reprises, Fanny verbalise le titre de documents qui s'affichent dans la liste des résultats. Cette conduite de Fanny consistant à exhiber l'orientation de sa lecture, renforce la dimension participative de Denis dans sa consultation : *c'est un « nous » qui consulte Gallica.*

Mais il y a plus : comme elle l'explique dans l'entretien d'autoconfrontation, l'énonciation des titres de documents trouvés est configurée par la présence de personnes traitées comme étant les destinataires privilégiés de ces derniers : sa mère et Denis. Bien entendu, ces documents l'intéressent aussi en propre. Mais c'est bien la co-occurrence de pertinences, associée à un intérêt

supposé de sa mère et de Denis, qui configure la motivation de la consultation : *c'est un « nous » que ce document intéresse.*

Les deux cas de présence, mentale et physique, de personnes dans l'environnement de l'utilisateur suggèrent l'idée d'un *collectif-utilisateur (usership)* : la coparticipation et la codestination sont des traits structurants dans l'usage de Gallica, renforçant sa dimension sociale.

Quand on constate l'épaisseur de l'activité lors de l'usage de Gallica, à quel point elle est peuplée d'objets, de personnes, de sollicitations, de basculements ou de cohabitation d'objectifs, on comprend que le temps de l'horloge pour mesurer cet usage traduit mal la durée, le *temps présent* (Schütz, 1987: 111-115) dont les utilisateurs font l'expérience.

4. La découverte de Gallica

Nous avons inséré dans notre protocole initial une exploration des manières de faire lorsqu'une personne découvre Gallica pour la première fois. Toutefois, il nous faut reconnaître *a posteriori* les limites de cette initiative. Mobiliser une personne et lui demander, dans un intervalle de temps assez défini (en l'occurrence une vingtaine de minutes), de visiter un site est une situation en effet paradoxale : à la fois l'usage est forcé et le temps d'appropriation biaisé. Du caractère ordinaire de la découverte d'un site, le protocole fait une épreuve appelant à la bienveillance des participants poussant certains à se contenter d'essayer de faire quelque chose « malgré tout ».

De cette enquête auprès des novices, il ressort tout de même que Gallica apparaît comme un système complexe. Pour ceux qui n'ont pas de buts précis, ou qui témoignent d'une difficulté à comprendre la logique des requêtes sur ce site, la pratique devient rapidement frustrante.

Cette critique posée, il reste que nous avons pu observer quelques phénomènes intéressants. D'abord, nous avons remarqué que les utilisateurs novices importaient facilement leur connaissance d'usage du web : création d'onglets, basculement entre applications, repérage de la barre de recherche, attitude face à une liste. Sur ce dernier point, le contraste entre la logique d'affichage des résultats sur Google et celle sur Gallica a été soulevé : unicité du lien entre plusieurs documents similaires vs ordre par popularité et actualité. Plusieurs utilisateurs novices ont par ailleurs cherché à savoir quelle était la profondeur temporelle des documents de Gallica. C'est le cas de notre jeune utilisateur Noé, 13ans. A la consigne simple de visiter le site, Noé va s'attacher à explorer « tout ce qui est Gallica » en employant une méthode inattendue.

Gallica propose sur sa page d'accueil une zone avec des bulles⁴, où chaque bulle correspond à un type de document numérisé (comme l'explique très bien Noé), dont le nombre présent dans Gallica est indiqué. Cette zone censée informer de manière introductive l'usager sur la masse et la diversité des fonds est utilisée par Noé pour explorer les fonds, catégorie par catégorie (« registre par registre » comme il dit). En cliquant par exemple sur « 1 113 908 images », on aboutit à la liste du

⁴ Cette zone graphique n'est plus proposée depuis mars 2017.

million d'images disponibles. Ce cas d'exploration du contenu de Gallica par les bulles, nous l'avons observé aussi chez l'autre novice, Marc.

Dans son exploration, notre jeune participant Noé a une conduite systématique (« c'est comme ça que je fais quand je découvre un site ») : par catégories ou « registres » (« livres », « vidéos », « objets »...) où une seule occurrence sélectionnée au hasard semble valoir pour l'ensemble de la catégorie – justement parce qu'elle est prise au hasard ? Peut-on ici se demander.

Au cours l'entretien d'autoconfrontation, nous constatons dans l'emploi de formes présentatives et même locatives (au sens linguistique) « C'est un X » qu'un seul item parcouru suffit à résoudre le problème « qu'est-ce que c'est ». Autrement dit : n'importe quel item de la catégorie est (ou est censé être) une occurrence typique de celle-ci. Noé se livre ainsi à une réduction phénoménologique inversée, typique de *l'attitude naturelle* (Schütz, 1987) : non pas suspension de la croyance dans la réalité du monde, mais suspension de tout doute quant à la vraisemblance d'une occurrence – ici la vraisemblance d'un document, en tant qu'il exprime l'ordre cohérent de l'univers de documents qui le contient.

5. Bilan et suggestions

5.1. Bilan

Premièrement, au terme de cette étude, et avec le recul de la première phase d'entretiens avec des utilisateurs (qui, pour certains, allaient participer à cette seconde phase), l'intérêt de la combinaison entre entretien préalable et protocole vidéo apparaît nettement. Autant les entretiens révèlent des motivations de consultations, ou des représentations sur l'univers Gallica et son utilisation, autant les données vidéos ainsi que l'autoconfrontation permettent de pointer plus précisément des buts et des tâches et les opérations intermédiaires et émergentes qui permettent de les accomplir (« j'aime Gallica parce que X » ; « pour moi Gallica c'est surtout X » vs « je suis allé sur Gallica pour faire X » ; « je cherche autour de X puis autour de Y, j'en ai déduit ceci ou cela », etc.).

Pour synthétiser : cette approche vidéo-ethnographique favorise la singularité et l'observation des pratiques comme des *cas de la chose réelle* ; elle permet de pointer plus précisément des buts et des tâches, et leur dynamique d'accomplissement ; de révéler les raisonnements déployés, évaluations et rapports affectifs ; et enfin d'envisager une culture de l'interface en tant qu'ensemble de pratiques sédimentées descriptibles. Enfin, l'approche intimiste de l'usage offre des perspectives en termes d'améliorations de l'interface, du service d'accès et d'édition des documents, qui ne sont pas identiques à ce que les entretiens ont pu déjà livrer.

Deuxièmement, les deux axes d'analyse choisis ont permis de mettre en lumière :

- Que la notion d'évaluation et de catégorisation d'un document est complexe car elle est comprise dans une activité guidée par un motif et des buts intermédiaires ; mais aussi par

d'autres motifs qui peuvent émerger : un document peut avoir une force de rappel d'un autre motif, d'une autre activité. Dans cette idée, la consultation d'un document est comprise dans une activité peuplée de personnes qui peuvent se rappeler à l'utilisateur.

- Que l'expertise n'est pas seulement celle de l'interface, mais concerne aussi l'inclusion des possibilités ouvertes par celle-ci dans le processus de production d'une idée, d'un document, ou d'organisation de plusieurs tâches. Autrement dit, les manières de l'inclure dans son monde.

Troisièmement, le protocole SEBE permet de faire un bilan d'une séquence de consultation en termes d'opérations accomplies pour un motif particulier. On se rend compte alors de l'écart entre ce qui peut être planifié et ce qui peut émerger (nouveau but, tâche qui demande plus d'opérations que prévues, etc.). Ce décalage peut intéresser les concepteurs dans la mesure où certaines des opérations non planifiées peuvent parasiter le but visé et se révéler très dispendieuses en termes de temps (Lahlou, 2011 : 632).

Pour terminer, et à l'image du rapport de la phase 1 (Beaudouin et alii, 2016), nous livrons quelques suggestions, issues de nos analyses et des discussions avec les participants.

5.2. Suggestions

Penser à l'interface comme une zone d'attractivité graphique

Le détournement d'usage des bulles sur la page d'accueil suggère une attention au graphisme de l'interface, pas seulement en termes de fonction pratique mais aussi en termes d'attractivité visuelle comme autant de prises intuitives pour l'exploration.

L'interface n'invite pas à démarrer sa pratique

Certains usages laissent penser que l'effort n'est pas récompensé pour des personnes qui ne sont pas spécialistes d'un domaine – côté désarmant de Gallica. Si l'on tient compte de la fracture sociale dans la pratique, et du fait que les personnes sont de bonne volonté, pourquoi ne pas penser à une option didactique qui aide le nouvel utilisateur à commencer (comme cela se fait dans des logiciels lorsqu'on les ouvre la première fois), lui suggérant les bonnes « clefs de contact » pour démarrer, qui lui donne une chance de trouver, d'aboutir malgré tout à un résultat ?

Travailler l'attractivité de l'espace personnel

Il nous semble important de mentionner qu'aucun de nos utilisateurs participants n'utilise l'espace personnel proposé par Gallica (nous avons par ailleurs réussi à en convertir un à la suite de l'étude), alors même que l'étude montre bien que l'univers personnel (au sens large) de l'utilisateur est investi

par l'usage de Gallica. Cela vient confirmer ce que nous avons observé lors des entretiens de la phase 1. Nous n'avons cependant pas creusé avec les participants les raisons de cette absence.

Faciliter l'affinage sur la page des résultats

Il y a une tendance des utilisateurs à essayer de minimiser les coûts cognitifs engendrés par le fait d'ouvrir une nouvelle page et de devoir aller sur celle-ci ; les utilisateurs semblent préférer « bricoler » leurs explorations en restant sur une même page. Cela suggère une attention particulière à la façon dont la page principale de consultation est construite. Il semble ainsi important de conserver, voire de renforcer la dimension d'affinage de la recherche (dans le croisement des filtres par exemple) sur la page principale de consultation.

Faciliter les possibilités d'écriture dans Gallica

L'usage de Gallica appelle la pratique scripturale. Pourquoi ne pas penser Gallica aussi comme un espace où l'on peut écrire ? Sous forme de carnet de notes en Txt par exemple ? Nous avons observé que le logiciel Word peut être utilisé comme simple lieu de stockage des idées. Par ailleurs, quand on fait une recherche par mot clef, il faut pouvoir facilement enlever le surlignage dans le texte du document (autrement que par une modification de l'adresse URL), en particulier en cas d'exportation vers un document personnel ; or l'astuce qui permet de le faire n'est pas connue.

S'approprier les documents audio de Gallica

On pourrait imaginer une possibilité dans Gallica de réaliser une set-list, sans qu'il soit nécessaire d'avoir un onglet ouvert pour chaque document audio.

Nous souhaitons remercier vivement pour leur participation et disponibilité, Sabine (Sophie Boudarel), Didier (David Christoffel), Fanny (Florine Marie), Virgile (Vincent Barras), Edouard (Emile Provendier), Noé, Josette, Alban, Marc et Aymeric.

Enfin nous souhaitons remercier Philippe Chevallier pour sa relecture et nos nombreux échanges.

6. Bibliographie

Beaudouin, V., Garron, I., Rollet, N. (2016) "« Je pars d'un sujet, je rebondis sur un autre ». Pratiques et usages des publics de Gallica", Rapport de recherche, projet BNF, Labex Obvil, Télécom ParisTech, *Mettre en ligne le patrimoine : transformation des usages, évolutions des savoirs ?*

Datchary, C., Licoppe, C. (2007). "La multi-activité et ses appuis : l'exemple de la « présence obstinée » des messages dans l'environnement de travail", *Activités*, 4 (1).

Duboscq J., Clot Y. (2010). "L'autoconfrontation croisée comme instrument d'action au travers du dialogue : objets, adresses et gestes renouvelés", *Revue d'anthropologie des connaissances*, 4(2): 255-286.

Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Engelwood Cliffs, Prentice-Hall.

Goodwin, C. (2013). "The co-operative, transformative organization of human action and knowledge." *Journal of Pragmatics*, 46: 8-23.

Heath, C. and J. Hindmarsh (2002). "Analyzing interaction : video, ethnography and situated conduct », *Qualitative research in practice*, T. May, London, Sage: 99-121.

Jahjah, M., (2016). "Etat de l'art théorique, méthodologique et critique sur les « usages » et les « pratiques »". Rapport de recherche, projet *Mettre en ligne le patrimoine : transformation des usages, évolution des savoirs ?* BNF, Labex Obvil, Télécom ParisTech.

Jeanneret, Y., Béguin, A., Cotte, D., Labelle, S., Perrier, V., Quinton, P., Souchier, E. (2003). "Formes observables, représentations et appropriation du texte de réseau", in *Lire, Ecrire, Récrire*, E. Souchier, Y., Jeanneret, J., Le Marec, (eds), chap 2, Paris : Éditions de la BPI.

Lahlou, S. (2011). "How can we capture the subject's perspective? An evidence-based approach for the social scientist", *Social Science Information*, 50 (3-4), Sage: 607-655.

Lahlou, S. (2006). "L'activité du point de vue de l'acteur et la question de l'inter-subjectivité: Huit années d'expériences avec des caméras miniaturisées fixées au front des acteurs (subcam)". *Communications*, 80: 209–234.

Licoppe, C. (2008). "Dans le « carré de l'activité » : perspectives internationales sur le travail et l'activité", *Sociologie du Travail*, 50 : 287–302.

Licoppe, C., Figeac, J. (2014). "L'organisation temporelle des engagements visuels dans des situations de multi-activité équipée en milieu urbain", *Activités*, 11 (1).

Licoppe, C., Relieu, M., Lan Hing Ting, K.(2010). "Filmer le travail dans les centres d'appels : le cadrage vidéo et sonore comme mise à l'échelle de l'activité". *Ergonomie, conception de produits et services médiatisés*, M. Zouinar, G. Vallery et M. C. Le Port (eds.). PUF: 37-55.

Nass, C. (2013). "Are You Multitasking Your Life Away? », TEDxStanford, url : <https://www.youtube.com/watch?v=PrISFBu5CLs>

Nosulenko, V. (2008). "Mesurer les activités numérisées par leur qualité perçue." *Information sur les Sciences Sociales*, 47 (3): 391-417.

Ochs, E., Graesch, A., Mittmann, A., Bradbury, T., Repetti, R. (2006). Video ethnography and ethnoarchaeological tracking, in *The Work and family handbook. Multi-disciplinary perspectives, methods, and approaches*, M. P. Catsoupes, E. E. Kossek et S. Sweet. Yahweh (eds) NJ, Lawrence Erlbaum Associates: 387-410.

Rollet, N. (2012). *Analyse conversationnelle des pratiques dans les appels au Samu-Centre 15 : vers une approche praxéologique d'une forme située «d'accord»*, Thèse de doctorat, Sorbonne Nouvelle Paris 3.

Schütz, A. (1987). *Le chercheur et le quotidien*. Paris, Klincksieck (traduit de *Collected papers*, 1971).

Souchier, E., Jeanneret, Y., Le Marec, J. (2003). *Lire, écrire, récrire*, Paris, Éditions de la BPI.