

L'approche qualité et les catalogues informatisés : pour un meilleur usage des catalogues en ligne

Marc Maisonneuve

Chacun dans sa vie professionnelle peut le constater : l'informatique ne résout pas nécessairement les problèmes. Pis, parfois elle les révèle. L'informatisation des catalogues n'échappe pas à cette règle. Une grande partie des difficultés de recherche dans les catalogues papier se retrouve à l'identique ou sous une autre forme lorsque l'on consulte un catalogue informatisé. Pour ne pas en rester à cette critique un peu rétrograde, soulignons tout de suite qu'il existe de nombreuses pistes de réflexion - mal ou peu explorées - pour tirer meilleur profit d'un catalogue informatisé.

L'approche qualité et ses concepts de maîtrise des coûts, des délais et des performances forment l'une de ces pistes de réflexion, peut-être des plus fécondes. Ce chapitre illustre cette approche. Partant des concepts de base, il tente de mettre en lumière les caractéristiques d'un catalogue informatisé dont la maîtrise permettrait d'offrir aux usagers un service de consultation digne de ce nom, quitte peut-être à renoncer à certains mythes dangereux car trop séduisants. La généralisation de l'informatique et de son utilisation par l'ensemble de la population, sans formation ni préparation, n'est pas le moins pernicieux de ces mythes.

1. Vous avez dit Qualité ?

La bibliothèque a le devoir d'offrir une qualité de service minimale à son public. Même si la consultation du catalogue n'est que rarement un service en soi, c'est bien souvent un point de passage obligé, une étape dans l'accès au document. En ce sens, la qualité du catalogue informatisé est une composante importante de la qualité de service. Mais qu'est-ce que la qualité d'un catalogue informatisé ?

Deux sources extérieures nous fournissent des pistes de réflexion, l'AFNOR, dans le cadre des normes ISO 9001 à 9003 et les multiples ouvrages sur la qualité totale.

L'AFNOR (NF X 50-120) définit la qualité comme « l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites ». Dans le cas d'un catalogue, les besoins à satisfaire correspondent aux deux fonctions de base que sont l'identification et la localisation d'un document. S'interroger sur la qualité d'un catalogue informatisé, cela revient à considérer l'ensemble de ses propriétés et caractéristiques qui le rendent apte à satisfaire les fonctions d'identification et de localisation d'un document possédé par la bibliothèque.

Plus concrète, la démarche « qualité totale » définit trois composantes principales de la qualité : le prix d'acquisition ou le coût de fonctionnement du service, le délai d'accès au service ou sa durée, la conformité du service.

1.1. Le prix d'acquisition ou le coût de fonctionnement d'un catalogue informatisé

Ce point n'est guère intéressant. Le public ne supporte généralement ni l'un, ni l'autre : la consultation est le plus souvent gratuite. L'exception est le catalogue informatisé accessible par Minitel au tarif kiosque. Dans ce cas, l'important est de ne pas imposer des consultations inutilement trop longues. Cela nous renvoie directement à l'appréciation des délais du service.

1.2. Les délais et le catalogue informatisé

Cinq catégories de délai nous semblent significatives de la qualité du service :

1. le délai d'accès à l'outil,
2. le délai d'apprentissage,
3. le délai d'accès à l'information pertinente,
4. le délai de la mise à jour de l'information,
5. et enfin, le délai d'accès aux ouvrages.

1.2.1. Le délai d'accès à l'outil

Personne n'aime faire la queue pour accéder à un service ! Maîtriser le délai d'accès à l'outil est une composante importante de la qualité. Cette maîtrise est possible. Même s'il n'existe pas de règle générale (à l'exception des lois de Poisson) déterminant le nombre de postes de consultation pour la bibliothèque, deux règles peuvent être appliquées pour réduire ce délai d'attente.

Regrouper les postes de consultation en un lieu bien identifié du public.

Privilégier les postes de consultation debout car ceux-ci réduisent la durée des consultations, ce qui augmente la disponibilité des postes. Ces deux pistes de solution posent parfois un problème certain. D'un côté, elles réduisent le délai d'attente mais de l'autre, elles nuisent au confort du lecteur. Le poste est éloigné du rayonnage de la bibliothèque qui l'intéresse et il est obligé de stationner en position debout pendant 10 minutes (sa recherche était donc des plus simples, le bienheureux !). L'application de ces deux règles demande de la nuance, du doigté et impose une démarche pragmatique. Essayer une solution et ne pas hésiter à l'aménager si elle n'est pas satisfaisante.

1.2.2. Le délai d'apprentissage

C'est un point très important pour les utilisateurs occasionnels du catalogue informatisé. Quelles sont les solutions à mettre en œuvre pour réduire ce délai d'apprentissage ? Tout d'abord éviter le jargon « collation », « usuel », « troncature », « excentrique », « adresse ». Proscrire les tics professionnels : la pavé ISBD est-il un format d'affichage facilitant la lecture par le public ? Enfin et surtout, se méfier comme de la peste des modes informatiques. L'interface utilisateur Windows™ est peut être très intuitive, très adaptée aux applications professionnelles dont elle rend la présentation plus homogène mais elle ne constitue en rien une aide pour qui n'est pas un utilisateur régulier de l'informatique. De ce point de vue, l'interface Vidéotex et le Minitel sont des outils bien plus intéressants.

Le jargon, le format codés d'affichage et l'ergonomie bureautique élèvent le niveau des pré-requis de l'utilisateur du catalogue. Outre l'allongement du délai d'apprentissage, ils introduisent des obstacles supplémentaires dans l'accès aux ouvrages.

1.2.3. Le délai d'accès à l'information pertinente

Ce délai représente la durée du cheminement que doit suivre l'utilisateur averti du catalogue pour obtenir la cote de l'ouvrage (excusez le jargon, je voulais dire « l'endroit où est classé le document recherché »). Que peut-on faire pour réduire la durée de ce cheminement ? Le domaine d'interrogation est vaste car il renvoie à l'ergonomie du logiciel. Nous citons ci-dessous, les principaux défauts des catalogues informatisés.

Impossibilité de revenir à une étape antérieure de la recherche, sans avoir à tout recommencer.

Obligation d'une lecture préalable d'un mode d'emploi de plusieurs pages (qui ne

sera pas lu).

Fragmentation de l'information utile sur deux écrans consécutifs¹.

Absence d'affichage permanent dans l'ensemble des commandes offertes à l'utilisateur.

1.2.4. Le délai de mise à jour de l'information

Considérons un lecteur assidu qui a brillamment passé les épreuves précédentes : il a la patience d'attendre qu'un poste de consultation se libère, il sait faire fonctionner le logiciel d'interrogation et il est rapide dans ses recherches. Pour cet usager hors du commun, le délai de mise à jour de l'information est une composante supplémentaire de la qualité de service. Par délai de mise à jour, nous entendons le délai qui s'écoule entre l'acquisition d'un ouvrage et la mise à jour du catalogue, en partant du principe que mise à jour du catalogue et mise en rayon s'effectuent en même temps. Ce délai de mise à jour est-il vraiment intéressant ? Bien entendu, la réponse doit être nuancée en tenant compte de la nature de la recherche, de la date de *péremption* de l'ouvrage², de la nature de la publication... Dans certains cas, c'est une composante essentielle de la qualité du service. Les bibliothèques spécialisées sont dans cette situation.

Que peut-on faire ? De la réduction des délais jusqu'à la simple information du lecteur, plusieurs pistes de solutions peuvent être esquissées.

Signaler les ouvrages en cours de commande, avec la date de commande. Le lecteur exigeant (mais faut-il parler d'exigence lorsque le délai de traitement peut excéder trois mois ?) ayant connaissance de l'existence de la commande pourra s'enquérir auprès de l'accueil pour obtenir de plus amples informations.

Annoncer le délai moyen de traitement. Prévenir le lecteur qu'il ne sert à rien de rechercher les ouvrages sortis dans la semaine.

Refondre le circuit du livre en se donnant des objectifs de délai. Cela peut à sacrifier certaines pratiques, comme la spécialisation d'un agent dans les travaux d'indexation ou de contrôle des points d'accès des notices dérivées. Ces tâches introduisent des étapes supplémentaires de traitement et en allongent la durée.

1.2.5. Le délai d'accès aux ouvrages

L'interrogation du catalogue n'est le plus souvent qu'une composante du service de consultation des documents. Réduire les délais précédents sans s'intéresser au délai d'accès à l'ouvrage n'aurait guère de sens. L'application d'une démarche qualité impose la prise en compte du délai global d'accès au document. A cette fin, signalons les quelques pistes de réflexion suivantes.

Les bibliothèques dont les fonds sont pour tout ou partie en accès indirect doivent annoncer un délai de mise à disposition de l'ouvrage qui sera respecté dans tous les cas de figure. Le lecteur tolère mieux un délai prévisible, même s'il est un peu long, qu'un délai aléatoire ou trop variable.

Pour les fonds en accès libre, le souci doit se porter sur la lisibilité des espaces et de l'organisation des collections. Une fois terminée la consultation du catalogue, le lecteur doit avoir en main la localisation précise de l'ouvrage. Une cote n'est pas une localisation, c'est bien souvent une adresse à la structure complexe, pas toujours

¹ Un logiciel anglais, à ma connaissance utilisé par une seule malheureuse bibliothèque française, présente la notice catalographique sur deux pages écran. La première page ne contient pas l'ensemble des informations d'identification. Lorsqu'une recherche aboutit à l'affichage de plusieurs références, cette première page ne permet pas de distinguer les éditions différentes d'un même ouvrage. Il faut passer à la deuxième page d'information, en se rappelant quel était le début de la notice affichée ! Dans la bibliothèque spécialisée qui subit cet affreux produit, l'OPAC est d'une utilisation très inconfortable.

² Est-il utile de cataloguer un ouvrage sur la guerre du Golfe resté en souffrance pendant un an (cas rencontré dans une B.M. avant sa réorganisation). Cela a-t-il un sens de travailler la qualité des politiques d'acquisition lorsque la B.U. traite en moyenne ses ouvrages dans un délai moyen de 6 mois avec des pointes à 24 mois ?

comprise du lecteur. Le catalogue informatisé doit proposer au lecteur une localisation précise du type « Cote M6H-FRE, fonds psychologie, ouvrage situé au deuxième étage, dans la salle bleue ». La signalétique et l'équipement des locaux doivent reprendre ces mêmes indications : « fonds de psychologie » pour les affiches et couleur bleue pour la salle¹.

1.3. La conformité

Divergeant légèrement sur l'attention qu'il faut accorder au pris et aux délais d'un service, l'AFNOR et les démarches qualité totale se rejoignent sur la notion de conformité pour évoquer deux types d'éléments. Dans le cas d'un service reposant sur un outil informatique, il s'agit d'une part de la conformité aux spécifications, celles-ci rendant compte de la manière dont on a choisi de satisfaire les besoins, et d'autre part de la conformité à un niveau de qualité attendu.

1.3.1. Les spécifications

Les bibliothèques ne développent pas des catalogues informatisés sur mesure, elles utilisent des logiciels standards. Ces programmes ne sont généralement pas autonomes, ils font partie d'un système intégré de gestion de bibliothèque. Cela relativise l'importance des spécifications du catalogue informatisé et souligne également le peu de marge de manœuvre de la bibliothèque. Elle doit choisir le moins mauvais des progiciels de gestion de bibliothèque et se résigner à un compromis. Le progiciel choisi est peut-être satisfaisant pour le catalogage et les acquisitions mais guère pour le module de consultation publique du catalogue. Pour maîtriser ce choix, elle doit définir des critères d'évaluation et les hiérarchiser. Son cahier des charges doit de plus contraindre les soumissionnaires à répondre à toute une série de questions portant sur le progiciel. D'une certaine manière, pour être capable de choisir le meilleur des produits, la bibliothèque doit être capable de décrire les fonctionnalités essentielles auxquelles doit satisfaire le catalogue informatisé. Au risque de décevoir, il n'y a pas de liste miracle des questions à poser aux fournisseurs. Les spécifications reflètent non seulement des points de vue techniques (« le progiciel offre-t-il un mécanisme permettant de limiter le silence lorsque le lecteur effectue une recherche sujet ? ») mais également des choix de politique générale (par exemple : « c'est au médiateur d'effectuer les recherches complexes : congrès, collectivités, mélanges... en conséquence le catalogue informatisé n'est proposé au lecteur que pour les recherches simples : auteur-personne physique et/ou titre »). Notons au passage que dans l'exemple cité, la politique de service de la bibliothèque se traduit par une révision à la baisse des exigences techniques concernant le module de consultation publique du catalogue. Avant de spécifier les fonctionnalités d'un catalogue informatisé, l'équipe de projet chargée de la rédaction du cahier des charges de l'équipement informatique, doit obtenir de la direction une expression précise de la politique de service de la bibliothèque. Celle-ci est la base de la définition du rôle et des limites de l'utilisation par le public du futur catalogue informatisé. Les critères de choix du progiciel comme les spécifications fonctionnelles en découleront logiquement.

¹ En guise de contre-exemple, voici le parcours d'un lecteur d'une bibliothèque de province utilisant un logiciel développé par des Mormons (qui n'y sont pour rien). Le catalogue propose les cotes des ouvrages correspondant à la recherche du lecteur, en lui indiquant si les ouvrages sont en libre accès ou en magasin. Le lecteur doit noter les cotes sur un bout de papier (espérons qu'il a pensé à en prendre et qu'il ne s'imaginait pas naviguer dans le cyberspace d'une bibliothèque virtuelle). Ensuite, mais cela ne lui est guère expliqué, il faut qu'il trouve la bonne salle. Dans ce bâtiment des années 60-70, construit en L, cela ne va pas être facile. La première lettre de la cote lui donne la clé permettant de retrouver la salle de livre accès (mais encore faut-il se rappeler qu'il y a un plan d'orientation dans le hall). Pour l'accès indirect, le cauchemar commence. Les fonds n'y sont pas classés par discipline et il y a une banque de prêt à chaque extrémité du L. Le catalogue informatisé ne connaît que la cote sans pouvoir dire au lecteur que tel ouvrage doit être demandé à telle banque de prêt. Face à son papier gribouillé, le lecteur va devoir découvrir qu'il existe deux banques de prêt, localiser un tableau contenant une quarantaine de tranches de cotes permettant une mise en correspondance entre ses références et chaque banque de prêt, noter les résultats sur son papier (le prévoir grand, avec des cases), pour enfin se présenter au bon endroit.

1.3.2. Le niveau de qualité attendu

Abandonnons la piste difficile des spécifications pour examiner la conformité au niveau de qualité attendu (N.Q.A. pour les initiés). Suivant les définitions cela renvoie à des caractéristiques mesurables, des performances ou des indicateurs de résultat... Dans le cas présent, cela introduit les trois performances essentielles d'un catalogue informatisé : le silence, le bruit et le taux de rappel.

2. De la qualité aux performances

Le document de référence pour la définition des performances d'un catalogue est le Vocabulaire de la documentation, collection « les dossiers de la normalisation », AFNOR Edition 1987.

Le bruit : « toute réponse non pertinente à une consultation du catalogue ».

Le silence : « lors d'une consultation du catalogue, il y a silence lorsque les références des documents pertinents répondant à la question posée et existant dans la mémoire ne sont pas sélectionnées ».

Le taux de rappel : « pourcentage exprimant le rapport entre le nombre de références pertinentes fournies par le catalogue informatisé en réponse à une question et le nombre de références pertinentes existant dans ce catalogue ».

Ces trois notions rendent effectivement compte de l'aptitude du catalogue à remplir sa fonction d'identification, mais d'elle seule. La localisation semble oubliée. Ces performances présentent quelques inconvénients. Bien que quantifiables puisqu'il s'agit de pourcentages¹, elles sont difficilement mesurables. Elles varient énormément en fonction des points d'accès (le silence n'est certainement pas du même niveau dans les recherches sur auteur personne physique que dans les recherches sujet) comme en fonction de la nature de la demande (le niveau de précision, le champ couvert par la question du lecteur...). Enfin, elles ne peuvent être appréhendées qu'au travers de séries statistiques qui donneront lieu à des calculs de moyenne et de variance. Malgré ces défauts, ces trois indicateurs nous paraissent très intéressants. Il est facile de prendre conscience des limites d'un catalogue informatisé en calculant simplement les taux de bruit et de silence sur une recherche donnée². Il est également facile d'interpréter les causes de bruit et de silence. Bref, l'examen des performances est un bon angle d'analyse du catalogue informatisé, dans le sens où il permet de pointer les facteurs et les causes essentiels des insuffisances. Il fait prendre conscience des obstacles multiples que rencontre l'utilisateur non-bibliothécaire d'un catalogue informatisé.

3. Les performances des catalogues informatisés

Nous venons de souligner l'intérêt théorique d'une connaissance du bruit et du silence auxquels est confronté l'utilisateur d'un catalogue informatisé. Evoquons maintenant la sensibilité du lecteur aux éventuels défauts du catalogue avant de nous pencher sur les insuffisances des modules de consultation.

¹ On définit les taux de bruit et de silence comme un pourcentage, par analogie avec le taux de rappel.

² Il existe des méthodes de calcul (voir l'encadré final sur la méthode de Cleverdon) ou d'analyse des facteurs du bruit ou du silence (« le modèle des biais »).

3.1. La tolérance du lecteur

Les lecteurs doivent utiliser le catalogue informatisé avec ses insuffisances et ses défauts. Différents cas de figure défavorables sont envisageables : la consultation s'effectue avec beaucoup de bruit, avec beaucoup de silence, ou même avec beaucoup de bruit et beaucoup de silence. Du point de vue du lecteur, ces différentes situations ne sont pas équivalentes.

Le lecteur peut s'accommoder du bruit. Il a la possibilité d'effectuer une lecture séquentielle des notices, en ne retenant que les références intéressantes. Ainsi, il peut pallier les insuffisances du catalogue. Encore faut-il que le bruit reste limité, le lecteur ne lit généralement pas plus de 3 à 4 pages-écran de références.

Face au silence, le lecteur ne peut rien faire... sauf s'il pense à adapter sa stratégie de recherche aux lacunes de l'outil. Pour cela, il faut que le lecteur ait détecté le silence. La plupart du temps, les mythes de l'informatique (exhaustivité, absence de délai dans la mise à jour, infailibilité relative...) reprennent le dessus. Face à une recherche aboutissant à zéro référence, le lecteur conclut bien souvent à tort que la bibliothèque ne possède rien sur le sujet de sa recherche. Cette probabilité est renforcée par l'attitude relativement naturelle qui consiste à utiliser des formulations très restrictives, très précises de la demande.

Que peut-on demander aux systèmes informatiques afin de limiter les dégâts ?

Donner au lecteur les éléments d'information lui permettant d'analyser les causes de son échec. A-t-il employé un terme non connu ? A-t-il commis une erreur de syntaxe ? Ou n'y a-t-il vraiment rien de connu sur le sujet dans la bibliothèque ?

Proposer des textes d'aide spécifique (dit d'aide contextuelle) pour les requêtes infructueuses. Ces informations doivent attirer l'attention de l'utilisateur sur la forte probabilité du silence, sur les stratégies alternatives. Pour être efficaces, ces messages doivent tenir compte de l'accès utilisé. Les indications à fournir ne sont pas les mêmes pour une recherche auteur ou pour une recherche sujet. C'est en cela que l'aide est contextuelle.

Ne pas hésiter à restreindre le domaine d'emploi du catalogue informatisé aux cas simples d'interrogation, en renvoyant le lecteur vers le médiateur s'il a des recherches complexes à effectuer. Cela peut conduire à restreindre les accès proposés au public.

3.2. Les niveaux de bruit et de silence des catalogues informatisés

Après avoir évoqué la grande sensibilité des usagers au silence, nous complétons ce noir tableau en soulignant que la plupart des systèmes de gestion de bibliothèques pèchent précisément sur ce point. Les exceptions existent mais elles ne sont guère convaincantes car elles se caractérisent par un niveau de bruit insupportable¹. La situation est relativement critique pour certains accès : les recherches par sujet, les recherches de colloques, de mélanges, de publications officielles, d'auteurs étrangers au nom translittéré...

¹ Un progiciel peu répandu (une dizaine de sites en France) s'appuie sur des choix de conception relativement intéressants pour la réduction du silence. Conçu pour une utilisation à partir du Minitel, il effectue une approximation orthographique. Si le lecteur oublie un h non prononcé, un e muet, un s ou un x final, la bonne forme est reconstituée. Le problème de ce progiciel tient au fait qu'il considère que le lecteur s'est nécessairement trompé. Ainsi, si un économiste recherche des ouvrages sur les Etats-Unis, le progiciel va décomposer l'expression en unitermes et retravailler chaque uniterme puis lancer la recherche sur tous les termes résultant de ces tâches préparatoires. Sans plus d'explication, il propose en conséquence les ouvrages non seulement sur les Nations-Unies, le Royaume-Uni, l'Union européenne voire les Etats-Unis (tout de même) mais également les ouvrages d'informatique traitant du système d'exploitation Unix, du système Universe... L'absence de priorité donnée au traitement de la forme exacte saisie rend le système insupportable. Toutes les références sont proposées, non triées par ordre de pertinence. Abasourdi, le lecteur récupère 300 références, sans être capable d'interpréter les causes de rappel.

3.3. Le paramètre essentiel : la richesse du traitement documentaire

Ayant constaté la relative inadéquation du catalogue informatisé aux attentes et compétences du non-bibliothécaire, nous voulons dégager maintenant la principale marge de manœuvre des ambitieuses bibliothèques qui voudraient tirer un meilleur profit de leurs investissements en informatique : l'adaptation du traitement documentaire.

Quel objectif la bibliothèque doit-elle viser ?

Sauf erreur de conception grossière, le progiciel ne devrait pas étourdir le lecteur par un niveau de bruit insupportable. Le plus probable est la pauvreté de ses réponses. La bibliothèque devrait donc le plus souvent accorder la priorité à la maîtrise du silence. Cet objectif devrait guider sa réflexion sur une éventuelle adaptation du traitement documentaire. Quelles sont les solutions envisageables ?

3.3.1. Des autorités, encore des autorités, toujours des autorités

L'enrichissement des autorités, avec la multiplication des termes reliés à la vedette, est un facteur important de réduction du silence. De ce point de vue, les domaines d'application sont multiples.

1. Les auteurs personne physique au nom dont l'orthographe est difficilement mémorisée par les lecteurs, en raison de l'évolution des règles de translittération ou de l'existence de formes concurrentes pour un même nom.

2. Les collectivités auteur, en raison de l'utilisation de sigles, de l'évolution de l'appellation courante, de la fusion ou de l'éclatement des organismes.

3. Les mots sujet, en raison du caractère artificiel du langage documentaire, de sa pauvreté par rapport au langage naturel et de la relative subjectivité des choix de l'indexeur.

4. Enfin, les titres uniformes.

Le traitement des autorités doit s'envisager de manière à faciliter les accès des lecteurs. D'une certaine manière, il s'agit d'identifier les termes employés par le public et de créer les liens avec les formes retenues par la bibliothèque. Pour le compositeur russe Chostakovitch, au-delà de la forme Kostakovitch ou Costakovitch si le public utilise effectivement l'une ou l'autre de ces graphies. Et peu importe qu'elles soient toutes deux erronées ! Tout cela change la perspective de gestion des autorités. L'enjeu n'est plus de déterminer *la liste des vedettes ou des termes qui doivent être obligatoirement et nécessairement utilisés dans le catalogage ou l'indexation*¹ afin de faciliter le classement de la fiche papier dans le catalogue manuel. Il s'agit de créer le plus grand nombre d'équivalences entre formes utilisées par le public et formes scientifiques nécessaires à l'identification bibliographique. Avant de passer au cas particulier de RAMEAU, soulignons la contribution importante que peut être le listage des formes saisies par le public lorsqu'il effectue une consultation du catalogue. C'est une fonction secondaire du catalogue informatisé mais indispensable à l'amélioration de la qualité des consultations.

3.3.2. Le cas difficile de RAMEAU

L'utilisation de RAMEAU, système d'indexation scientifique conçu pour faciliter également le classement physique des fiches papier, renforce la nécessité d'enrichir les autorités. Trois arguments appuient cette remarque. RAMEAU est un langage artificiel, pauvre par rapport au langage naturel et dont l'application ne peut s'affranchir ni d'une certaine subjectivité, ni de la politique d'indexation du producteur de la notice. Reprenons point par point ces éléments afin de déterminer les parades à mettre en œuvre.

¹ Définition AFNOR de la liste d'autorité, le Vocabulaire de la Documentation, 2^{ème} édition, 1987.

Nature de difficulté et piste de solution

RAMEAU est un langage artificiel. Comme tous les langages documentaires. Il suffit de prévoir les renvois adéquats entre non seulement vedettes mais également sous-vedettes et formes courantes.

RAMEAU est langage pauvre par rapport au langage naturel. Heureusement, sinon il perdrait toute raison d'être ! Cela souligne la nécessité de connaître, de piéger les formes utilisées par les lecteurs pour créer les liens adéquats. La création a priori de ces liens est une gageure.

L'application de RAMEAU reste subjective. Les rares études sur les taux de cohérence interne et externe d'indexation sont peu encourageantes¹.

L'application de RAMEAU est empreinte de la politique d'indexation du producteur de la notice. Les bibliothèques dérivent de plus en plus les notices, en abandonnant la plus grande partie du travail interne de catalogage et d'indexation. Pour les accès sujet, cela pose un grand nombre de questions. La bibliothèque peut-elle se contenter de la profondeur d'indexation de son producteur de notices ? Les formes rejetées des vedettes correspondent-elles au niveau de langage et d'érudition du public de la bibliothèque ?

Apports éventuels du système de gestion

Les systèmes de gestion de bibliothèque ne savent pas toujours effectuer une équivalence entre une sous-vedette et une forme courante.

Une fonctionnalité intéressante est le piégeage automatique de toutes les formes entrées dans une recherche sujet n'ayant pas abouti. Après dépouillement, cela permet un enrichissement progressif des renvois.

C'est là un handicap beaucoup plus gênant car rien ne sert de créer des renvois ou d'approfondir l'indexation s'il n'y a pas accord sur le sujet traité ! L'informatique ne peut que proposer des stratégies alternatives de recherche, comme les mots du titre avec toutes les insuffisances connues.

Au-delà du piégeage des termes employés par le public, il faut disposer de statistiques d'utilisation fournissant les informations suivantes.

Quel est le taux de recherches sujet aboutissant à l'affichage de 0 référence ?

Quel est le taux de recherches sujet aboutissant à l'affichage de plus de 50 références ?

L'examen de ces pourcentages complété par l'analyse des formes employées par le public devrait permettre de déterminer le niveau du problème. L'indexation est-elle trop ou trop peu profonde ? L'enrichissement des autorités a-t-il quelques chances d'améliorer de manière significative les recherches ? Faut-il abandonner la promotion des recherches sujet auprès des lecteurs en les encourageant à mettre en œuvre des stratégies alternatives ou à se tourner vers le médiateur ?

Abandonnons nos lecteurs aux prises avec RAMEAU, cessons de noircir le tableau déjà fort sombre pour conclure sur la démarche qualité. Le paragraphe suivant propose quelques règles d'action pour une meilleure utilisation du catalogue informatisé par le public.

4. Une démarche pour un meilleur usage du catalogue informatisé

S'appuyant sur les conclusions des parties précédentes, ce paragraphe présente une démarche qui est sous-tendue par les principes suivants.

La bibliothèque a plusieurs marges de manœuvre qu'elle peut mettre à profit pour améliorer la consultation du catalogue informatisé. Elle peut modifier son traitement documentaire, notamment enrichir ses fichiers d'autorité. Elle peut paramétrer le module de consultation publique du catalogue.

La consultation du catalogue par le public doit se limiter aux accès que le public saura effectivement utiliser de manière performante.

¹ Il est d'usage d'admettre que le taux de cohérence interne est d'environ 50 %, c'est-à-dire qu'une même personne n'a qu'une chance sur deux d'attribuer la même vedette à deux ouvrages traitant le même sujet mais indexés à quelques semaines d'intervalle. Le taux de cohérence externe pourrait être de l'ordre de 25 % ; deux personnes différentes n'ont qu'une chance sur quatre d'attribuer la même vedette à un ouvrage donné. Ces chiffres s'entendent pour des équipes d'indexeurs spécialisés traitant un fonds encyclopédique.

La démarche que nous vous proposons vise à améliorer le taux de rappel. Pour cela, elle accorde une priorité à la réduction du taux de silence et se contente de vérifier que les solutions proposées ne créent pas trop de bruit.

Cette démarche comprend les quatre étapes suivantes.

Etape n°1 - Analyser les caractéristiques du traitement documentaire, sous l'angle de la consultation du catalogue.

Etape n°2 - Choisir les solutions acceptables permettant de réduire de manière significative le silence et si possible le bruit.

Etape n°3 - Fixer en conséquence des limites raisonnables pour les taux de silence et de bruit tolérés pour chacun des accès essentiels.

Etape n°4 - Faire la part des accès relevant de l'utilisation par un public non formé et de ceux réservés aux personnes formées.

4.1. Etape n° 1 - Analyser les caractéristiques du traitement document, sous l'angle de la consultation du catalogue

L'informatique est tributaire des données qui lui sont fournies. Les vraies solutions de traitement du bruit ou du silence ont leurs racines dans l'amélioration de ces données. L'objet de cette étape est de faire le point sur le niveau de sensibilité au silence de chaque accès, sur les causes et les facteurs identifiés de silence et sur les solutions envisageables pour améliorer les performances du catalogue. Puisque les problèmes diffèrent suivant les accès utilisés, il faut distinguer chacun des accès et si possible les hiérarchiser, c'est-à-dire déterminer des priorités. Tout cela revient à compléter un tableau du modèle suivant. A titre d'exemple, figurent des réponses fictives entre parenthèses.

Bilan du traitement documentaire	Hiérarchisation des accès principaux		
	1. Auteur ou mot de l'auteur	2. Titre ou mot du titre	3. Sujet ou mot du sujet
Niveau de sensibilité de l'accès au silence	(peu sensible)	(très peu sensible)	(très sensible)
Causes, facteurs principaux du silence	(auteurs au nom difficile, collectivités, congrès, mélanges...)	(textes religieux)	(moins d'un renvoi en moyenne par vedette)
Technique envisageable de réduction du silence sur cet accès	(enrichir les autorités pour les personnes physiques comme pour les collectivités, renvoyer le lecteur vers le médiateur pour les congrès, les mélanges...)	(mettre en œuvre un fichier d'autorité pour les titres uniformes, inciter le lecteur à se tourner vers le médiateur pour la recherche des textes religieux)	(mieux qualifier les problèmes en paramétrant le logiciel pour connaître les termes employés et pour connaître le taux de recherches infructueuses, former les lecteurs aux recherches sujet, enrichir les autorités matière)

Faire ensuite le même tableau pour le bruit.

A la fin de cette étape, la bibliothèque doit disposer d'un bilan critique du traitement documentaire. Celui-ci est-il adapté à un service de consultation publique du catalogue ? Faut-il envisager des modifications du traitement documentaire ?

4.2. Etape n°2 - Choisir les solutions acceptables permettant de réduire de manière significative le silence et si possible le bruit

L'étape précédente a ébauché un grand nombre de solutions, sans se préoccuper de leur faisabilité. L'objet de cette étape est de faire des choix. Il faut déterminer les priorités et les solutions que la bibliothèque peut mettre en œuvre, en tenant compte de

ses moyens et d'autres contraintes. Concrètement, il faut reprendre chacune des solutions évoquées dans le tableau précédent et décider si on la met en œuvre puis comment on va procéder. Pour continuer l'exemple, les solutions retenues apparaissent ci-dessous en caractères gras.

Les solutions retenues	1. Auteur ou mot de l'auteur	2. Titre ou mot du titre	3. Sujet ou mot du sujet
Technique envisageable de réduction du silence sur cet accès	(enrichir les autorités pour les personnes physiques comme pour les collectivités, renvoyer le lecteur vers le médiateur pour les congrès, les mélanges...)	(mettre en œuvre un fichier d'autorité pour les titres uniformes, inciter le lecteur à se tourner vers le médiateur pour la recherche des textes religieux)	(mieux qualifier les problèmes en paramétrant le logiciel pour connaître les termes employés et pour connaître le taux de recherches infructueuses, former les lecteurs aux recherches sujet, enrichir les autorités matière)

Commentaire de l'exemple. Dans l'exemple ci-dessus, nous ne retenons pas l'idée d'enrichir les autorités matière car les effectifs de la bibliothèque, en personnel qualifié, paraissent insuffisants. Une priorité est donnée à l'accueil du lecteur, avec en conséquence la recherche d'un allègement des travaux internes (suppression de l'indexation, dérivation systématique...). La charge d'enrichissement des autorités RAMEAU paraît trop lourde par rapport au bénéfice escompté. Contrainte par ses moyens, la bibliothèque renonce de fait à la solution la plus prometteuse mais également la plus lourde. Le même travail doit être fait pour la réduction du bruit.

4.3. Etape n° 3 - Fixer en conséquence des limites raisonnables pour les taux de silence et de bruit tolérés pour chacun des accès essentiels

L'étape n°2 aboutit au choix de solutions de traitement du silence et du bruit, pour les accès essentiels. Connaissant ces solutions, l'étape n°3 consiste à fixer des objectifs quantifiés pour les taux de bruit et de silence. Cette opération présente deux intérêts majeurs. ① Elle oblige la bibliothèque à se poser ce type de question : « Cela a-t-il un sens d'offrir un accès pour lequel le taux de silence a toutes les chances de dépasser 80 à 90 % ? ». ② Elle rend possible le suivi des performances qui est la base de leur maîtrise.

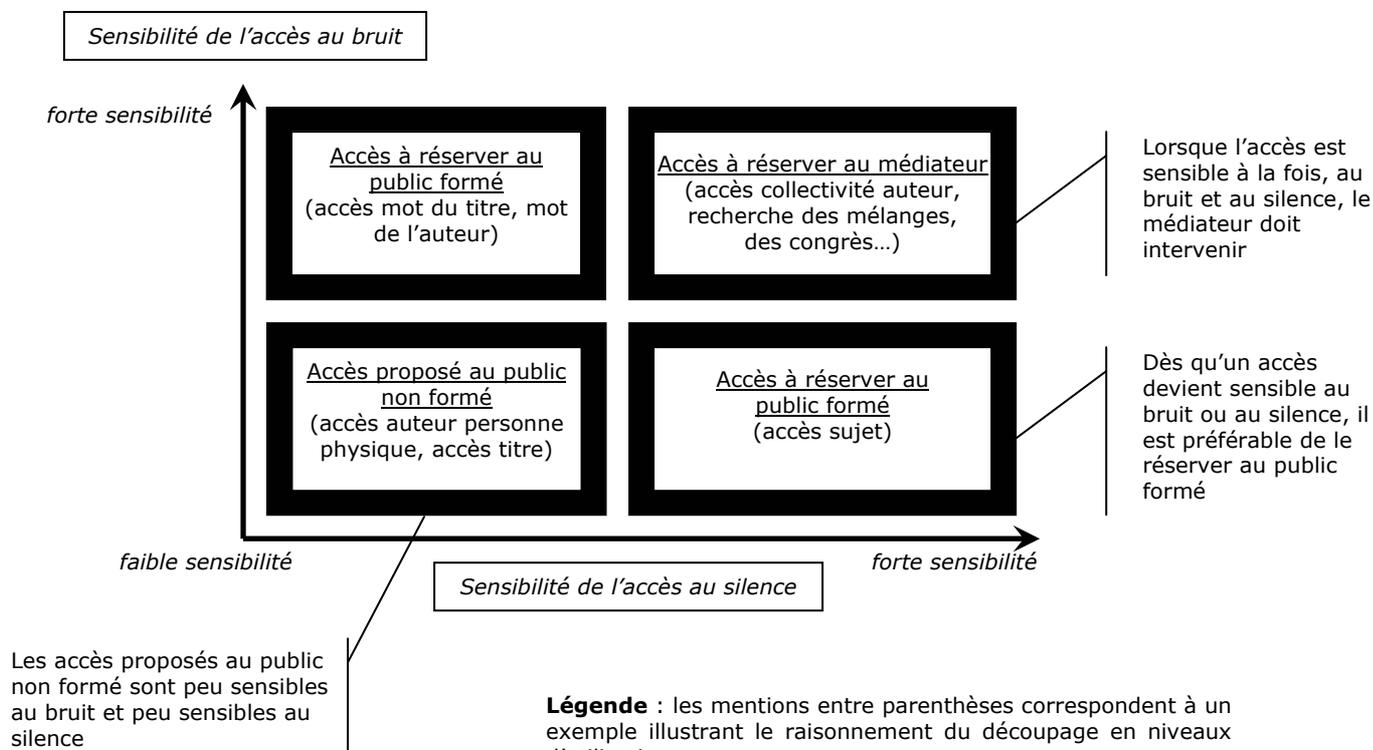
Taux de bruit et de silence tolérés	1. Auteur ou mot de l'auteur	2. Titre ou mot du titre	3. Sujet ou mot du sujet
Taux de silence toléré pour les consultations du public	(personnes physiques : 5 % Collectivités : 30 %)	(5 %)	(pour le public <u>formé</u> : 30 % via le médiateur : 5 %)
Taux de bruit toléré pour les consultations du public	(moins de 75 % de bruit : au moins une référence sur quatre doit être pertinente, c'est-à-dire correspondre à l'attente du lecteur)		

4.4. Etape n°4 - Faire la part des accès relevant de l'utilisation par un public non formé et de ceux réservés aux personnes formées

Sur la base des solutions de réduction du bruit et du silence, l'étape précédente a permis de fixer des objectifs quant aux performances du catalogue informatisé. En l'absence de solutions satisfaisantes, certains accès ne peuvent être proposés qu'au public préalablement formé. Dans l'exemple que nous développons, c'est le cas des accès sujet, la bibliothèque ne pouvant enrichir les autorités. En raisonnant de cette manière nous avons introduit les niveaux d'utilisation. L'objet de l'étape n°4 est de préciser les différents niveaux d'utilisation du catalogue informatisé. Pour cela, nous nous appuyons

sur deux paramètres, toujours les mêmes, le niveau de sensibilité d'un accès au bruit et son niveau de sensibilité au silence. Le diagramme suivant présente les quatre niveaux d'utilisation d'un catalogue informatisé.

Définition des niveaux d'utilisation



Légende : les mentions entre parenthèses correspondent à un exemple illustrant le raisonnement du découpage en niveaux d'utilisation.

« A réserver à un public formé » signifie qu'il ne faut pas faire la promotion de cet accès ou cette utilisation du catalogue informatisé auprès des personnes qui n'ont pas été préalablement formées.

Chaque niveau d'utilisation correspond à une mire d'accueil et à des opinions qui lui sont propres. Dans la mesure où le paramétrage du progiciel le permet, voilà comment cela pourrait se traduire.

Implantation et paramétrage du catalogue informatisé (suite de l'exemple sur les niveaux d'utilisation)

Public visé	Lieu d'implantation des postes de consultation	Options proposées
Public non formé à l'utilisation du catalogue informatisé	Hall de la bibliothèque, salles de lecture	Auteur, titre
Public formé	Salle de référence, salle de bibliographie	Auteur, titre, sujet, collection, éditeur...
Tout public par l'intermédiaire du médiateur	Espace de renseignement bibliographique	Tout accès avec possibilité de combinaisons

Conclusion

L'application d'une démarche qualité totale à la consultation du catalogue informatisé ouvre plusieurs pistes de réflexion, depuis la définition des objectifs jusqu'aux résultats en passant par des solutions envisageables.

La maîtrise des délais (accès au service, mise à jour de l'information...) et des performances (bruit, silence, taux de rappel) occupe une place centrale dans les *objectifs* de qualité de service.

Les *solutions* à mettre en œuvre s'articulent autour de trois axes principaux : aménager le traitement documentaire en établissant des liens entre langage usuel et langage documentaire, utiliser un progiciel qui facilite la qualification de ces problèmes (calcul du taux de requêtes infructueuses, liste des termes employés non reconnus...), jouer sur les différents modes d'accès à l'information (utilisation directe du catalogue ou via un médiateur).

Outre l'éventuel abaissement des taux de bruit et de silence, l'application de l'approche qualité totale se traduit par d'autres *résultats*. Précisant les limites de la consultation publique, elle aboutit à redéfinir le domaine voire le mode d'emploi du catalogue informatisé.

Concluons en insistant sur les conditions de mise en œuvre d'une telle démarche. Pour être efficace, l'approche qualité totale suppose un dialogue étroit entre le chef de projet informatique, le responsable du service public et le directeur de la bibliothèque. En effet, la plupart des décisions de conception - choix des modifications du traitement documentaire, détermination des tolérances de bruit et de silence, choix des niveaux d'utilisation - relèvent de la direction. Traduisant le projet de la bibliothèque, ces décisions de conception rendent compte d'un arbitrage incessant entre *quantité de services* - la base de la légitimité des bibliothèques - et *qualité minimale des services* - l'exigence incontournable d'un service public.

PRESENTATION D'UN OUTIL D'ÉVALUATION DES NIVEAUX DE BRUIT ET DE SILENCE. LA METHODE DE CLEVERDON

Objet. - Cette méthode permet d'évaluer les taux de bruit, de silence, de pertinence et de rappel.

Principe. - Elle procède par interrogations successives d'une base d'information à propos d'une même question traduite par des équations de recherche de plus en plus large. La formulation la plus large de l'équation de recherche permet de déterminer le nombre de références pertinentes dans la base. Une fois ce nombre connu, chacune des équations, de la plus précises à la plus large, est reprise pour calcul des taux de bruit, de silence et de rappel.

Procédure. - L'application de la méthode de Cleverdon comprend 3 étapes.

1. Interrogations successives de la base et comptage des documents pertinents.
2. Détermination du nombre de documents pertinents par extrapolation linéaire.
3. Calcul des taux de bruit et de silence.

Cas de la consultation d'un catalogue. Pratiquement, il est difficile de bâtir des équations de plus en plus larges qui englobent les résultats de l'équation précédente. La méthode peut être adaptée en jouant sur des stratégies de recherche complémentaires et en identifiant à chaque fois les nouvelles références pertinentes. Lorsque les différentes stratégies de recherche ont été épuisées, il est possible d'effectuer une liste des références contenues dans le catalogue. Il faut reprendre alors chaque équation, comparer ses résultats à la liste finale et calculer les taux de bruit, de silence et de rappel.

Intérêt de la méthode. - Elle fait prendre conscience de la difficulté des recherches sujet. Elle ouvre des pistes de réflexion pour le paramétrage des écrans d'aide du module de consultation publique du catalogue, notamment pour les écrans faisant suite à une recherche infructueuse.

Exemple de sujet de recherche. - Si le fonds de la bibliothèque couvre bien le domaine des arts, le sujet suivant est particulièrement riche : « la Renaissance dans l'Art vénitien ». L'exemple d'application de la méthode de Cleverdon ci-dessous, reprend ce sujet de recherche.

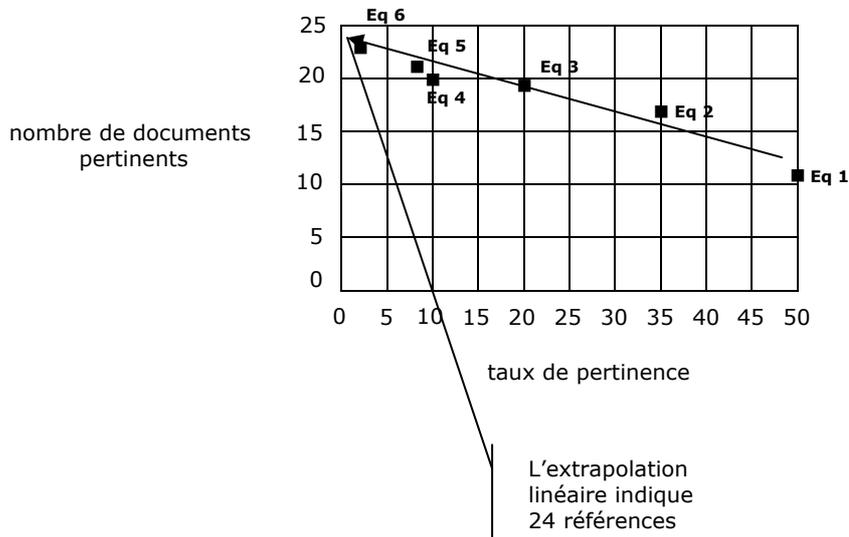
Première étape. Interrogations successives de la base et comptage des documents pertinents

Exemple d'application de la méthode de Cleverdon	Portée de l'équation	Nombre de documents extraits	Nombre de documents pertinents	Taux de pertinence
équation 0	sujet = Renaissance et Art et Venise	0	0	
équation 1	sujet = (Renaissance ou Art) et Venise	22	11	50 %
équation 2	équation 1 ou mots du titre = (Renaissance ou Art) et Venise	49	17	35 %
équation 3	...	94	19	20 %
équation 4		195	20	10 %
équation 5		260	21	8 %
équation 6	sujet = Renaissance ou Arts ou Italie ou mot du titre = Renaissance ou Arts ou Italie ou mot de d'auteur = Renaissance ¹	1000	23	2 %

¹ Au cours d'une session de formation, un bibliothécaire stagiaire a pensé à ajouter ce membre de l'équation « mot de l'auteur = Renaissance », ce qui a permis de rappeler de nouvelles références, les publications d'un « Centre de Recherches sur la Renaissance ». D'autres stagiaires ont mis en œuvre des stratégies très élaborées s'appuyant sur la déclinaison du mot Arts en peinture, sculpture, architecture... puis en recherchant les œuvres sur les peintres, les sculpteurs, les architectes de l'époque... Au bout du compte, l'exercice a duré plus de trois heures. Cette seule durée conduit à relativiser la place du catalogue informatisé.

Deuxième étape. Détermination du nombre de documents pertinents par extrapolation linéaire

Evaluation du taux de rappel par la méthode de Cleverdon



L'extrapolation linéaire permet d'évaluer le nombre de documents pertinents à 24. Une fois ce chiffre déterminé, il est possible de déduire le bruit et le silence associés à chacune des équations de recherche. Pour les personnes rebutées par l'extrapolation linéaire, remarquons que le chiffre fourni par l'équation de recherche la plus large est de 23. C'est une approximation tout à fait satisfaisante qui pourrait éviter ces travaux mathématiques.

Troisième étape. Calcul des taux de bruit et de silence

Calcul des taux de bruit et de silence	Nombre de documents extraits	Nombre de documents pertinents	Taux de pertinence	Nombre total de références pertinentes	Bruit	Silence	Taux de bruit	Taux de silence
équation 0	0	0		24	0	24	0	100 %
équation 1	22	11	50 %	24	11	13	50 %	59 %
équation 2	49	17	35 %	24	32	7	65 %	14 %
équation 3	94	19	20 %	24	75	5	80 %	5 %
équation 4	195	20	100 %	24	175	4	90 %	2 %
équation 5	260	21	8 %	24	239	3	92 %	1 %
équation 6	1000	23	2 %	24	977	1	98 %	0,1 %

- Données fournies par l'étape n°1 -

- Etape n°2 -

- Apport de l'étape N°3 -

Commentaire du tableau.

L'équation 0, la plus précise, aboutit à un taux de silence de 100 %. Combien de lecteurs interpréteront correctement cette non-réponse ? Combien concluront immédiatement que la bibliothèque n'a pas d'ouvrage sur le sujet,

Ily a un compromis à trouver entre bruit et silence. Les formulations les plus larges rappellent des références intéressantes mais vont demander un travail colossal. 1.000 références à consulter, cela revient à balayer 100 pages écran ! Comment définir le bon niveau d'équation ? Quels conseils donner aux lecteurs ? Peut-on leur dire « Ne faits pas des équations trop précises » ? Heurtant leur foi inébranlable en la puissance de l'informatique, vous risquez de passer pour un(e) farfelu(e). (Je l'ai déjà expérimenté !).

Le catalogue d'une bibliothèque est-il l'outil adéquat pour une recherche de ce type ? N'y a-t-il pas lieu de se tourner vers d'autres outils, au moins pour préparer la recherche ? Des bibliographies, des dictionnaires, des banques de données documentaires ? Incite-t-on les lecteurs à cette préparation lorsque dans le hall d'entrée, il se voit proposer des recherches sujet sur la mire d'accueil du catalogue ?