

Dix bonnes raisons de choisir un opac de nouvelle génération

Le 6 mars 2008, la Digital Library Federation a réuni quelques bibliothèques universitaires et une dizaine de fournisseurs (BiblioCommons, California Digital Library, Ex Libris, LibLime, Medialab Solutions, OCLC, Polaris Library Systems, SirsiDynix, Talis ,VTLS) pour se pencher sur une nouvelle proposition de recommandation. Celle-ci devrait favoriser le développement d'opacs (*online public access catalogs*) de plus en plus indépendants des systèmes de gestion de bibliothèque et l'enrichissement des services qu'ils proposent. L'industrie et les bibliothèques américaines suivent donc de très près le fort développement de ces opacs de nouvelle génération qui suscitent un réel engouement du public. La rapide généralisation de ces outils conduit à s'interroger sur ce qui plaît tant à leurs utilisateurs.

1. L'utilisateur préfère la souris

Premier point fort des opacs de nouvelle génération, l'économie de moyen. Une fois saisie sa requête initiale, c'est-à-dire un ou deux mots sans plus de précision, l'utilisateur va naviguer dans les résultats de sa recherche et rebondir sur des termes proposés par l'opac sans avoir jamais à ressaisir la moindre information ; quelques clics suffiront. Cette ergonomie appréciable s'appuie sur la mise en œuvre de la navigation à facettes pour donner une vision structurée des résultats et permettre d'accéder rapidement à celles des notices qui répondent à la demande. Elle exploite également les possibilités de rebond offertes par le nuage de mots apparentés aux termes de la requête de l'utilisateur. Bref, les facettes sont là pour aller directement aux bons résultats et le nuage de mots pour rebondir si les résultats sont décevants. La recherche est rapide, la saisie d'information réduite au minimum.

2. Le silence est source d'angoisse

Tous les usagers ont expérimenté le silence absolu et écrasant de l'opac classique lors d'une recherche sujet. Les plus habiles ont compris qu'ils ne maîtriseraient jamais Rameau, les autres sont repartis en concluant que la bibliothèque ne disposait pas des

documents recherchés. Le silence renvoie à l'utilisateur une image peu valorisante (il ne maîtrise pas les techniques bibliothéconomiques, il n'est pas bibliothécaire, il a des goûts bizarres que ne peut satisfaire la bibliothèque...). Deuxième point fort de l'opac de nouvelle génération : des références seront toujours proposées à l'utilisateur, quelle que soit la nature de sa requête. Pour garantir la proposition de résultats, cet opac met en œuvre plusieurs techniques : recherche dans toutes les zones de la notice (sans demander à l'utilisateur de spécifier le point d'accès à utiliser), proposition de mots proches du terme saisi donnant des résultats, consultation en feuilletage des nouveautés ou des notices des derniers documents évalués par les autres usagers, etc.

3. Travailler dans le bruit, ce n'est pas gênant

Si le silence angoisse l'utilisateur, le bruit le gêne moins (il suffit d'observer les ados révisant le bac ou les jeunes étudiants préparant un partiel, sur fond de techno et en maintenant ouverte une fenêtre de chat, pour le vérifier : la musique favorise la concentration des nouvelles générations). Certes l'opac de nouvelle génération ne diffuse généralement pas de musique mais ses résultats de recherche comprennent de nombreuses références non pertinentes : c'est

la conséquence d'une recherche dans toutes les zones de la notice et de la priorité donnée à la réduction du silence. Cet opac est construit pour proposer le maximum de références. Il est également conçu pour que cette multitude de propositions ne soit pas gênante : les références sont triées par ordre de pertinence, les facettes affichent les résultats par groupes, facilitant ainsi la restriction à tel ou tel ensemble de notices présentant un point commun (même auteur ou même zone géographique traitée, par exemple).

4. Des illustrations pour zapper la lecture de longues notices

La lecture des notices, mêmes produites par la BnF, n'inspire aux usagers qu'un intérêt limité, rapidement émoussé. Les plus indociles prétendent même que la lecture d'une notice n'est pas toujours concluante quant au contenu ou à l'intérêt du document qu'elle décrit. Bref, d'autres informations doivent être fournies à l'utilisateur afin qu'il évalue au mieux la pertinence des documents qui lui sont proposés. L'opac de nouvelle génération enrichit la notice de toute l'information disponible sur le net : première et quatrième de couverture, table des matières, extrait, avis et vote des usagers, précisions biographiques sur l'auteur, analyse et critique. Sans être particulièrement réfractaire à la lecture d'une notice, il faut bien convenir que ces éléments complètent très utilement l'indexation matière.

5. « Je ne vais quand même pas feuilleter dix pages écran de notices ! »

L'utilisateur nonchalant risquerait d'être découragé par le feuilletage d'un trop grand nombre de résultats de recherche. Les opacs classiques pêchant bien plus par leur silence que par leur bruit, le risque de submerger l'utilisateur par un grand nombre de références n'était pas bien grand. Avec l'opac de nouvelle génération, la priorité donnée à la réduction du silence

aboutit à une situation tout à fait opposée : la plupart du temps l'utilisateur se voit proposer des dizaines et des dizaines de références. Aussi, comme il ne saurait être question de donner à lire d'interminables listes de notices, l'opac offre deux modes de consultation des résultats : l'utilisateur a le choix entre le feuilletage des résultats et la restriction à l'aide des facettes. Le tri par pertinence rend le feuilletage beaucoup plus supportable qu'autrefois, y compris lorsque la liste des résultats est relativement longue. La puissance de restriction des facettes se passe de commentaire.

6. Les concepts bibliothéconomiques sont barbants

Proposant une recherche à la Google – saisie d'un terme sans mention du moindre critère d'accès et recherche dans toutes les zones de la notice –, l'opac de nouvelle génération ne nécessite aucune maîtrise des notions bibliothéconomiques. L'utilisateur n'a pas non plus à connaître la logique booléenne, celle-ci étant prise en charge de manière implicite tant au niveau de l'interprétation de la requête (recherche avec tous les termes de la requête soit un ET logique, étendue à une recherche à une partie des termes soit un OU logique) que dans la navigation (le choix d'une facette est une restriction qui correspond à l'ajout d'un opérateur ET). Les opacs les plus aboutis pratiquent de plus en plus une gymnastique extrêmement intéressante : ils décoordonnent Rameau et proposent sous forme de facettes la restriction à une subdivision géographique, à une subdivision temporelle... L'utilisateur lambda, c'est-à-dire celui qui n'est pas initié aux arcanes de Rameau, peut enfin en exploiter les multiples richesses. Pour un outil qui proscrit la maîtrise des concepts bibliothéconomiques, ce résultat est tout à fait remarquable !

7. Tout doit être simple

Au-delà du bannissement apparent des concepts bibliothéconomiques, l'opac de nouvelle

À lire

Le catalogue de la bibliothèque à l'ère du Web 2.0 : étude des opacs de nouvelle génération, par Marc Maisonneuve. ADBS Éditions, 2008. 308 p. ISBN 978-2-84365-105-2. 26 €
Présentation sur www.adbs.fr

génération se veut dépouillé à l'extrême. L'écran d'accueil pastiche celui de Google. Très sobre, il comporte une seule zone de saisie. Aucune fonction n'est proposée. L'utilisateur est invité à se lancer dans la recherche, le mode d'emploi viendra avec l'usage. L'opac reprend d'ailleurs de nombreuses caractéristiques du Google : il propose toujours quelques réponses, il dispose d'une fonction « Essayez avec cette orthographe... » La simplicité de l'opac découle de son modèle : reproduisant les principes de fonctionnement de Google, outil quasi universel, il semble d'un usage simple et naturel.

8. « Vous voulez savoir ce que j'en pense ? »

L'utilisateur passionné peut enfin prendre la parole et dire tout le bien ou tout le mal qu'il pense des documents que possède la bibliothèque. Mieux encore, au-delà de la saisie de ses impressions et de ses critiques, il peut lire ensuite (et faire lire) les textes qu'il a saisis. L'utilisateur devient critique littéraire. C'est tout de même plus valorisant que de parcourir de longues listes de notices bibliographiques !

9. « Qu'est-ce qu'il y a de bien dans les nouveautés ? »

L'opac classique est généralement dans la totale incapacité de donner à voir les nouvelles entrées de la bibliothèque : celles-ci sont noyées dans la masse du catalogue. L'opac de nouvelle génération met en valeur les nouveautés de multiples façons : une icône spécifique identifie les nouvelles acquisitions, une facette permet la restriction à ces nouvelles entrées, les nouvelles critiques des utilisateurs, dont une majorité porte sur l'actualité littéraire, peuvent être consultées en feuilletage... S'y ajoute la génération automatique de listes HTML de nouvelles

acquisitions classées par niveau de lecture, genre littéraire et classe de la Dewey que l'utilisateur pourra consulter en mode feuilletage.

10. « Que lisent mes voisins ? »

L'utilisateur est bien souvent preneur des conseils de lecture aimablement dispensés par les bibliothécaires. Il est plus friand encore des conseils prodigués par ses pairs. L'opac de nouvelle génération satisfait ce type d'attente de plusieurs manières : consultation des votes des autres utilisateurs avec généralement une note moyenne entre 0 et 5, lecture des critiques saisies par les autres utilisateurs (ou récupérées par l'opac sur Amazon.fr!)... La fonction la plus aboutie en la matière consiste à proposer la liste des documents qu'ont lus les utilisateurs qui ont emprunté le document dont la notice est affichée. C'est l'équivalent de la fonction d'Amazon « Les clients ayant acheté cet article ont également acheté... ». L'utilisateur découvre enfin ce que lisent ses voisins.

Mettant à profit les trouvailles du commerce en ligne et la maîtrise que l'utilisateur a acquise des sites de référence du web, l'opac de nouvelle génération est un outil conçu pour l'utilisateur, qui n'a plus rien à voir avec la version dégradée de la recherche professionnelle qui tenait lieu d'opac. Plus ludique et surtout plus efficace en recherche, il donne à voir les documents de la bibliothèque, met en valeur ses nouvelles acquisitions et installe l'utilisateur dans un rôle de contributeur, plus valorisant et plus dans l'air du temps. C'est sans aucun doute l'outil qu'attendaient les nouvelles générations, notamment celle des *digital natives*. •

Marc Maisonneuve
marc.maisonneuve@toscaconsultants.fr