

Claude Chabrol
Groupe de recherche sur la psychologie de la communication (GRPC), Paris III

Avec la participation de

Aurélie Neau
Université de technologie de Compiègne

ARCHIVES AUDIOVISUELLES : STRATÉGIES DE RECHERCHE*

L'Inathèque de France, créée en 1995, archive les programmes de l'ensemble des diffuseurs nationaux hertziens de télévision, publics et privés, qui sont à la disposition des chercheurs pour consultation. L'installation à la BNF en octobre 1998 a entraîné des changements. La visibilité du site, l'accroissement des usagers potentiels et la multiplication des postes de consultation (Slav)¹ laissaient prévoir des évolutions probables dans les caractéristiques sociologiques des consultants comme dans leurs pratiques.

Une étude de ces caractéristiques et de ces pratiques a produit des outils de réflexion pour appuyer les observations des personnels de l'accueil, documentalistes et techniciens et compléter les dispositifs informatiques d'identification des usagers consultants et de leurs demandes. Afin d'obtenir une idée plus juste des *stratégies d'action* et des processus de pensée mobilisés dans la consultation, des outils de recueil de données adéquats devaient être conçus pour confronter les intentions et projets avec l'observation directe ou la reconstitution d'une séquence de travail.

Nous tentons ici de rendre compte de ces stratégies très complexes. Celles-ci impliquent des actions de *rassemblement d'informations* (dans les notices de collections d'émissions), de *sélection d'un corpus d'images de télévision* dans les fonds après « visionnages », de *corpus à transformer* (extraction de plans fixes, de textes oraux complets ou partiels) pour procéder à des *traitements analytiques* (grilles descriptives et/ou interprétatives des formes ou contenus) ou *illustratifs* (repérages d'indices iconiques et/ou textuels),

supposés pertinents pour l'identification et/ou la compréhension des phénomènes étudiés. On a relevé les difficultés, de manipulation et d'appropriation des outils et logiciels disponibles : Hyperbase, Vidéoscribe et Médiacorpus. Au-delà des réussites, des incidents et erreurs, l'ajustement des ambitions a retenu l'attention, comme facteur de réduction d'erreur et de limitation des corpus de notices et d'images.

L'hypothèse d'une *utilisation non optimale délibérée* des ressources proposées sera formulée comme une stratégie de gestion méta-cognitive liée à la résolution des problèmes complexes rencontrés. Pour le dire simplement, nous avons vérifié ici que le jeune chercheur individuel considère de fait au départ sa « pratique » comme une « activité documentaire » relativement « naturelle », de même nature que la consultation de sources textuelles en bibliothèque. Or l'ampleur des corpus évoqués le contraint à développer des opérations « métacognitives », soit des jugements sur le seuil d'acceptabilité numérique (nombre d'éléments *utiles* à retenir), soit sur les qualités de représentativité *suffisante* de certains éléments (prototypicité). Enfin le syncrétisme des matières sémiotiques des archives audiovisuelles (paroles, voix, gestes, mimiques, postures, espaces, images...) le conduit paradoxalement à s'appuyer surtout sur la substance « linguistique » car la plus aisée à maîtriser (*stratégie d'économie de traitement*) tandis que les autres sont abordées à partir d'elle comme des espaces d'indices plus ou moins redondants ou complémentaires.

Population étudiée et procédures

Notre population d'étude concerne les personnes faisant une recherche de longue durée à l'Inathèque, susceptible d'évoluer. Nous avons choisi une population large, tant au niveau de la discipline de recherche (communication, histoire, sciences politiques, audiovisuel,...), que du type de recherche : professionnelle ou universitaire, incluant donc des niveaux divers de la maîtrise à la thèse². Observations et entretiens sur le site ont produit un matériel qui a été analysé et codé pour chaque consultant. Les éléments les plus récurrents et quelques suggestions d'interprétation sont présentés ici.

Méthodologie

Les sciences sociales et la psychologie se sont heurtées très tôt au problème des méthodes à utiliser pour l'analyse des connaissances et cognitions qui sous tendent les actions d'un sujet. Piaget, entre autres, a rapidement abandonné, après 1926, les questionnements verbaux dans ses recherches sur la pensée de l'enfant pour privilégier l'observation structurée. Nisbett et Wilson (1977) ont insisté explicitement sur

les risques de rationalisation apportés par des discours facilement obtenus de la part de sujets enclins à produire des opinions et des jugements, plus révélateurs de leurs théories naïves que de leurs pratiques effectives. Vermersch (1976) note que ces discours sont peu prédictifs des connaissances mises en œuvre. Suivant les indications de ce dernier, on a d'abord privilégié l'observation directe des premières séances de façon à inférer les raisonnements, les buts, et les savoirs mis en œuvre par le consultant à partir des propriétés de ses seules actions» (Vermersch, 1976). Mais il s'agit d'une démarche exigeante à cause de ses contraintes temporelles et de ses implications relationnelles et surtout les actions ne produisent pas à elles seules assez d'observables, d'où le recours à des formes complémentaires de verbalisation contrôlée, telles *l'entretien d'explicitation* (Vermersch, *op. cit.*, p. 229). Celui-ci doit être conçu «comme un essai de conservation à travers la verbalisation du lien privilégié existant entre l'action et la cognition» et sa condition réside dans son rapport à une tâche précise qui s'est déroulée effectivement dans le temps qui précède. En outre, comme le remarque Vermersch après Caverni (1988), ces verbalisations sont à confronter à d'autres indicateurs. À cette fin, on a demandé aux consultants d'enregistrer leurs actes (*historique informatique*) et de commenter leurs notes manuscrites ou enregistrées.

Relations homme-Slav

Tentons quelques hypothèses explicatives quant aux difficultés rencontrées par les chercheurs lors de leur utilisation d'Hyperbase.

Au niveau de l'*informatique*, un manque d'aisance risque de constituer un «handicap» supplémentaire.

Au niveau de l'*interface*, la difficulté est plus fréquente car l'utilisateur se trouve confronté à des principes de manipulation nouveaux, voire allant contre ses habitudes³.

Les *bases de données*, encore moins familières au chercheur, requièrent l'apprentissage de leur logique propre et celui de l'interface de consultation. Cette logique s'organise autour d'un minimum de concepts qui demandent à être bien assimilés pour ne pas rendre plus complexe la confrontation à Hyperbase, donc à de nouvelles conventions de manipulations.

En voyant un objet, sa forme et sa conception, l'utilisateur peut, dans une certaine mesure, comprendre tout de suite son fonctionnement, cf. la notion de «mapping» de Norman (1988, p. 14). Il semblerait qu'Hyperbase, sous cet angle, soit quelquefois d'un abord un peu difficile. L'absence de *feedback*, en cas de requête mal formulée interdit au chercheur de connaître les causes du message d'erreur qu'il reçoit⁴. Or ce retour est une information majeure dans l'interprétation des situations quotidiennes (Norman, *op. cit.* p. 9). Il permet de se construire une représentation du fonctionnement d'un objet et participe du sentiment de confiance. Sa faiblesse peut orienter le consultant vers une stratégie d'évitement des risques et erreurs et donc vers une restriction de ses investigations et une limitation de ses ambitions.

Par ailleurs, l'écran d'Hyperbase, avec ses cinq fenêtres, joue sur un *principe spatial*, qui permet tout, ce qui désoriente parfois l'utilisateur. Ce principe est relativement inhabituel, en particulier dans une logique d'exécution où le *principe de temporalité*⁵ domine (type minitel)⁶. En ce cas, chaque étape correspond à

un choix clairement identifié. Simon (1969) pense qu'une programmation structurée en fonction de buts, qui décompose le problème en sous-problèmes ou modules autonomisables, améliorerait l'interface avec les machines et leurs logiciels. Ses remarques s'appliquent bien à l'aide nécessaire pour un interface satisfaisant du consultant avec Hyperbase⁷. Elles orienteraient l'évolution des techniques d'accueil et la rédaction des livrets vers une information ayant une structuration hiérarchisée en fonction d'étapes ordonnées vers des buts intermédiaires successifs et situés dans *une temporalité*. En tout cas, la difficulté à concevoir un *plan intériorisé* qui justifie la procédure par une représentation hiérarchisée, peut ralentir l'exécution de la constitution des corpus pertinents (Jean-Michel Hoc, 1987, p. 153 et sq.).

L'établissement d'un corpus de notices et de documents audiovisuels

La finalité du travail sur Hyperbase est la sélection d'un corpus ou de documents à visionner. Cette démarche comprend deux phases : *une phase d'interrogation* pour l'obtention de notices, puis *une phase de tri* de ces notices, pour sélectionner des documents iconiques.

Le premier facteur est *le nombre de notices que l'on accepte de trier*. En général les investigations commencent par des requêtes basées sur des *noms*. Le chercheur, tout en sachant qu'il pourrait avoir plus de résultats, se contente en général d'un nombre qui lui paraît *acceptable*. Cette notion correspond à un jugement de *confiance* dans la fixation d'un point de référence personnel, arbitraire dans une certaine mesure, mais nécessaire pour prendre des décisions. On peut faire l'hypothèse « métacognitive » que les consultants fixent ce seuil d'acceptabilité en fonction d'une comparaison entre la *confiance désirée* dans le jugement final sur les qualités de représentativité du corpus attendu et la *confiance perçue* dans le jugement courant sur le « corpus » extrait actuellement. Ce seuil dépend de leurs connaissances, de leur motivation et de l'évaluation de leurs capacités à traiter l'information (auto-efficacité ou contrôle subjectif).

Le souci d'exhaustivité ne guide pas les chercheurs. Leurs recherches, souvent monographiques, portent souvent sur un seul genre ou sur une série précise de programmes, si la quantité de documents est trop importante. Une méthode classique consiste à se focaliser sur une semaine type (voire une journée type), puis à sélectionner « au hasard » les documents⁸. Ces restrictions reposent sur un jugement de *représentativité* subjective. La sélection opérée serait jugée satisfaisante quand elle est ressentie suffisamment *saturée* en éléments typiques du phénomène étudié. Les consultants tentent de résoudre leurs problèmes en s'orientant vers le choix de bons cas particuliers supposés *exemplaires* ou « prototypiques » du phénomène à étudier.

En dernier ressort, la décision repose sur le degré d'écart entre confiance désirée et confiance perçue. On se trouve le plus souvent dans des situations *d'utilisation non optimale délibérée*. (Type de discours de chercheurs : « je n'ai sans doute pas utilisé toutes les ressources du système, mais c'était suffisant pour ce que j'avais à faire »). Il s'agit de construire *sa propre routine* à l'efficacité mesurée et de s'y tenir⁹, mais, au

vu des entretiens ultérieurs, ce « corpus » premier de visionnage influencerait sensiblement le cours de la recherche ultérieure.

Si l'on suit Hoc, (*op. cit.*, p. 141), les sujets dans ce type de situation, se représenteraient la tâche comme une construction de relations dans un ensemble d'éléments progressivement transformés. Ils feraient d'abord des hypothèses sur les caractéristiques de celui-ci à partir de quelques exemples, souvent parmi *les premiers traités*, puis ils tenteraient de reconnaître de nouveaux éléments répondant à ces caractéristiques par une procédure confirmatoire plutôt qu'infirmitaire¹⁰. Une fois les notices sélectionnées, les documents audio-visuels sont visionnés. Les traitements de leurs informations (iconiques, gestuelles, sonores, linguistiques) dépendent des buts des chercheurs. De façon générale, les consultants diffèrent par leurs *buts déclarés* (entretiens) et *reconstruits* (au vu des notes et des traces de procès ou historiques, pour les consultations). Quatre types de buts ressortent pour les captures d'images : *l'illustration* (pour insertion dans un mémoire, un texte...), *l'aide-mémoire* (pour contextualiser des citations textuelles), *l'informationnel* (collecte de données sur un thème, un événement ou une personne), et le *support d'analyse* (pour préparer un travail ultérieur d'analyse des images)¹¹.

Se constituer un résumé des dimensions langagière et iconique des émissions est toujours une démarche centrale, face à un matériel aussi difficile à maîtriser, en vue de la phase ultérieure *d'analyse finale*. Au plan iconique, on trouve à part presque égale des *captures d'images* conçues dans l'intention de former un support d'analyse et dans celle de constituer un aide-mémoire (y compris l'illustration, minoritaire). Les visées évoquées pour les captures sont diverses, de *pertinence ou de représentativité*, caractéristiques des problématiques d'induction de structures à partir de catégorisation d'indices supposés « typiques » du thème ou du problème, historique ou social invoqué. À cette orientation assez rationnelle s'oppose parfois celle de *visée esthétique*, justifiée de façon hédonique. Plus motivées de façon opératoire, les *visées chronologiques* insistent sur l'extraction d'éléments situés au début et à la fin du document, avec une attention particulière accordée au générique (pertinence du bornage d'ouverture-fermeture). Enfin, de rares visées *sémiotisantes* privilégient une sélection motivée par la structure des mises en scènes visuelles (champs-contrechamps, changements de plans, de scènes) et de la gestualité au sens large (modification des expressions, postures et attitudes). Extraire de nombreuses images implique que l'on fasse subir à ces éléments iconiques des *transformations* (résumés et indexations des scènes, codages des éléments gestuels et proxémiques, analyses des mises en scènes visuelles) puis qu'on les relie avec les séquences textuelles qui leur donnent sens.

Les prises de notes sont les instruments de ces transformations. Beaucoup de consultants contextualisent les citations verbales supposées pertinentes par leur insertion dans une scène ou une action en cours. Ils se constituent une transcription (partielle) des discours et échanges verbaux avec des illustrations iconiques contextuelles ou un résumé en images qui permette un examen systématique de données plus homogènes.

Face à un matériel aussi vaste et complexe et en l'absence de copies possibles, il faut bien élaborer un « modèle » réduit manipulable et supposé significativement représentatif du corpus langagier *enrichi iconiquement*¹². Les images traitées en tant que « supports d'analyse » impliquent l'usage d'une *grille*, formelle ou non, et donc des prises de notes plus systématiques sur les éléments des dimensions textuelles et iconiques¹³.

L'un des problèmes centraux de ces recherches est l'impossibilité de définir au départ avec précision les buts intermédiaires et donc d'en dériver une planification précise des *étapes* du travail. Or si les tâches sont peu définies, ce n'est qu'à la fin de la recherche que les consultants disposent d'une représentation entièrement précisée des buts, très dépendante de celle qu'ils ont de fait exécutée (Jean-Michel Hoc, 1987). Autrement dit, les consultants découvrirait leur objet et leurs buts au fur et à mesure des transformations d'états qu'ils font subir à leur corpus et des sélections de traitement appliquées. Leurs grilles seraient donc plus dépendantes des *configurations perçues* dans les données audiovisuelles que de leurs connaissances préalables, si ce n'est pour les experts très confirmés. Dans ce type de démarches, les procédures effectuées constituent, à la limite, «elles-mêmes» le résultat.

Comment des consultants même «novices» parviennent-ils à gérer avec une certaine efficacité ces problèmes sans le soutien d'automatismes ou de règles? Il faut supposer qu'ils développent une activité méta cognitive de *régulation interprétative* pour décider à toutes les étapes, de la quantité suffisante d'informations comme de leur degré de pertinence et de représentativité. Celle-ci implique en outre une capacité à rapprocher *par analogie* certaines connaissances de haut niveau et lointaines, des configurations perçues dans les données. Cette capacité dépend beaucoup des «besoins de cognition et de conclusion» des consultants et en dernier ressort de leur motivation à faire un effort cognitif pour réduire l'écart entre la confiance perçue et désirée (T. Meyer, 2000, p. 538).

NOTES

- * Nous remercions vivement la direction de l'Inathèque de F. Denel à J.-M. Rodes ainsi que M. Raynal et son équipe. Les critiques et suggestions de notre collègue F. Najab, à Paris 3, ont été précieuses pour revoir cet article qui résume notre rapport final «Stratégies de consultation à l'Inathèque», 91 pages, disponible à Paris 3 et à l'Inathèque (BNF).
1. L'écran de la Slav, ou *Station de lecture audio-visuelle*, permet d'interroger des bases de données (Hyperbase), de visionner des documents audiovisuels, de capturer des écrans commentés (Vidéoscribe), d'écouter des documents radio (Médiascope). Des outils de type traitement de texte sont aussi disponibles (Clarisworks), ainsi que des outils statistiques (Médiacorpus).
 2. 41 consultants (9 «récidivistes» et 32 «novices») ont été vus à divers moments de leur recherche.
 3. En particulier à la place des applications, dans un «dossier chercheur» et non dans le menu «pomme». Les observations suggèrent des «styles» cognitifs différents, par exemple la tendance chez quelques-uns à explorer de manière systématique les outils, indépendamment de leurs connaissances en informatique. D'autres au contraire, lors de la première séance, semblent paralysés, même s'ils ont l'habitude d'utiliser un ordinateur, n'osant aucune nouvelle opération sans avoir auparavant consulté leurs notes ou le manuel de l'utilisateur.
 4. Avec LISE et GEAC se posait également le problème de l'absence de retour des erreurs, au moins dans certaines circonstances.
 5. Contrairement à Hyperbase, les systèmes d'interrogation LISE et GEAC de la BPI (Le Marec, 1989) se situaient clairement dans des logiques temporelles, dans lesquelles l'initiative n'est pas à l'utilisateur.

6. Un consultant nous a d'ailleurs fait la remarque suivante : «Il faut déterminer soit même ce qu'il faut faire, ce n'est pas comme un minitel où on suit les instructions», et cela semblait lui poser quelques difficultés.
7. Toutes ces remarques ne valent que pour le système Hyperbase tel qu'il était en 1999-2000 !
8. Les sélections ne sont pas exécutées avec les techniques statistiques classiques de tirage au sort d'échantillons.
9. Une étude réalisée à la BPI (Dujol, *op. cit.*), sur la représentation du système de classement des ouvrages chez les usagers, révèle un public ne recherchant ni l'exhaustivité, ni la rationalité des bibliothécaires (le système de classification y est en effet complexe). Le principe adopté par les visiteurs serait plutôt de se faire une routine propre sans forcément chercher à comprendre le système. La logique en œuvre ressemble à celle du «supermarché» ou de la «librairie» (Dujol). On sait que l'on va trouver quelque chose, même si ce n'est pas exactement ce que l'on voulait.
10. Naturellement comme le souligne encore Hoc dans ce passage (*op. cit.*, p. 143), il n'est pas à l'abri d'un *biais de confirmation* puisqu'il est enclin à ne sélectionner que les indices qui rentrent dans les configurations liées aux seules hypothèses évoquées.
11. Parfois dans quelques cas, le travail est terminé à la fin des consultations. Un document a été produit. Il peut s'agir d'un texte avec illustrations photographiques ou d'un résumé audiovisuel qui représenterait sous une forme contractée l'objet de la recherche avec citations sonores et images des acteurs principaux.
12. À cette occasion, de nombreuses opérations d'interprétation seront accomplies *implicitement* pour décider ce qui doit être extrait parce qu'«illustratif, typique de...», et comment cela doit être dénommé puis inscrit dans tel cadre, format ou séquence.
13. 25 % des consultants y recourent.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BOUVET, J.-F., POULAIN, M., «Publics à l'œuvre: pratiques culturelles à la bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou», Paris, La Documentation française, 1986.
- BOULLIER, D. (avec VASSEUR, V.), «Parcours d'information - observations en espaces d'information sociale», *Communication et Langage*, n° 104, p. 56-71. 1995.
- BOULLIER, D., «L'utilisateur, l'utilisateur et le récepteur, 12 ans d'exploration dans les machines à communiquer», habilitation à diriger les recherches, sciences de l'information et de la communication, université Michel de Montaigne, 1995.
- CAVERNI, J.-P. «La verbalisation comme sources d'observables pour l'étude du fonctionnement cognitif» in *Psychologie cognitive*, BASTIEN, C., CAVERNI, J.-P., Grenoble, PUG, 1989.
- CHABROL, C., NEAU, A., «Les stratégies de consultation à l'Inathèque», convention Paris 3 et Inathèque de France, 1999-2000, 91 pages avec annexes.
- COULAUD, P., «La télématique documentaire à l'épreuve. Usagers et usages des bases de données à la BPI» Paris, Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, Service des études de La Recherche, 1982.
- DUJOL, C., (POULAIN, M., BARBIER-BOUVET, J.-F., dir.), «Le clair et l'obscur, perception et usages de la classification par le public de la BPI», Paris, *Études et Recherche BPI*, Centre Georges Pompidou, 1985.

Claude Chabrol avec la participation d'Aurélie Neau

ERICSSON, K, SIMON, H., *Protocol Analysis, Verbal Reports as Data*, Cambridge, MIT Press, 1984.

HOC, J.-M., *Psychologie cognitive de la planification*, Grenoble, PUG, 1987.

KLÜWE, R. H., «Executive decisions and regulation of problem solving behavior», in WEINERT, F. E., KLÜWE, R. H. (dir.), *Metacognition, Motivation and Understanding*, Hillsdale (NJ), Erlbaum, 1987, p. 31-64.

LE MAREC, J., «Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers», Paris, *Études et Recherche BPI*, Centre Georges Pompidou, 1989.

MEYER, T., «Le modèle de traitement heuristique et systématique de l'information : motivations multiples et régulation du jugement en cognition sociale», *L'Année Psychologique*, 100, 2000, p. 527-563.

NISBETT, R., WILSON, T., «Telling more than we can know : verbal reports on mental process», *Psychological review*, 4, n° 3, 1977.

NORMAN, D. A., *The Psychology of Everyday Things*, Basics Books, 1988.

POULAIN, M., «Ni tout à fait mêmes, ni tout à fait autres : profils et pratiques des usagers de vidéo à la BPI», Paris, *Études et Recherche BPI*, Centre Georges Pompidou, 1985.

SIMON, H. A., «The Science of the Artificiel», Cambridge, MIT Press, 1969.

VERMERSCH, P., «Une approche de la régulation de l'action chez l'adulte : registres de fonctionnement, déséquilibre transitoire, microgénése», 1976.