
LES NÉGOCIATIONS INFORMATIONNELLES

Face à face et/ou électronique

Yves-François LE COADIC

Professeur émérite de science de l'information, Conservatoire National des Arts et Métiers

- La satisfaction du besoin d'information de leurs usagers constitue l'alpha et l'oméga des professionnels de l'information et de la documentation. Pour l'atteindre, une difficile négociation doit s'effectuer. On l'étudiera pas à pas à travers l'analyse des interactions informationnelles des usagers avec les documentalistes-bibliothécaires (f-négociation) et/ou avec les systèmes électroniques d'information (e-négociation). La première forme de négociation est un des actes de communication humaine les plus complexes. Les recherches sur les usages et les usagers de l'information ont contribué à mieux la connaître. La deuxième forme de négociation qui connaît un développement important amène à l'invention de nouvelles structures de dialogue. Dans les deux cas, des formations à ces négociations sont nécessaires et devraient être intégrées dans les cursus professionnels.
- De gebruiker tevreden stellen bij zijn speurtocht naar informatie raakt de ziel van elke I&D-professional. Om dit te bereiken dient een moeilijke onderhandelingsprocedure doorlopen worden. Het artikel zal stap voor stap nagaan welke informele interacties zich afspelen in de relatie tussen de gebruiker en de documentalist-bibliothecaris en/of het digitale informatiesysteem. De eerste vorm van onderhandelen is een van de meest complexe communicatievormen die zich tussen individuen kan voordoen. Onderzoek naar het gebruik en de gebruikers van informatie heeft ertoe bijgedragen deze onderhandelingsstrategie beter te onderkennen. De tweede vorm kent een sterke ontwikkeling en leidt tot het op punt stellen van nieuwe structuren in dialoog. Beide vormen vereisen opleiding in hoe te onderhandelen en zou best dienen geïntegreerd in de professionele opleiding.

D'une façon générale, lorsqu'on pense à un système d'information, l'idée de l'être humain (des gens, des personnes) incarné dans le système n'est pas vraiment présente. On pourrait même dire que l'idée centrale est de désincarner l'information : séparer le corps de l'esprit. L'idée qui est à l'œuvre est que l'information peut être retirée du contexte dans lequel elle est produite, qu'elle peut être stockée dans des dispositifs techniques et qu'elle peut être rendue disponible pour être consommée par une communauté invisible d'usagers.

N'oublions pas que l'ancêtre de la science de l'information et de la documentation, la bibliothéconomie, apportait d'abord des réponses aux problèmes posés par les collections (constitution, accroissement, classement, catalogage, conservation) puis ensuite à ceux posés par la bibliothèque elle-même en tant que service organisé (règlement, personnel, comptabilité, local, ameublement) et enfin, mais en dernier, à ceux posés par les lecteurs, les usagers; encore ne s'agissait-il que des devoirs réciproques du personnel et du public, de l'accès aux livres et du prêt.

De ce fait, le "facteur humain" qui décrit un axe de recherche lié à l'ergonomie de l'interaction entre les gens et les ordinateurs n'est nulle part étudié lorsqu'il s'agit de l'interaction entre les gens de la documentation. D'où l'intérêt du thème que l'Association belge de Documentation a choisi d'étudier cette année lors de l'Inforum. Nous avons choisi de parler des gens de l'I&D et d'un moment de leur interaction, celui de la négociation informationnelle.

Les gens de l'I&D ?

Ils (elles) se regroupent en deux grandes catégories : les documentalistes et les usagers¹. L'activité des premiers se faisant peu ou prou dans le cadre du paradigme² bibliothéconomique que nous venons de décrire, le dialogue avec les usagers restait très réduit, l'essentiel de l'activité du documentaliste consistant en un dialogue avec la collection. D'où le paradigme "orienté-document(aliste)" utilisé pour le décrire.

Dans le cadre de ce paradigme, ce qui compte vraiment, c'est de fournir du **document**. En effet, l'accent est mis sur la collection et les objets qu'elle contient (le livre, le document et sa fourniture, sa provision) sans se soucier s'il y a usage de l'information contenue dans ces objets ou portée par ces objets. Le dessin de la figure 1 illustre bien et de façon humoristique cette primauté de l'objet sans souci de l'usager³.

Dans le cadre du nouveau paradigme "orienté-usager", se dégage l'exigence d'une prise en considération de l'usager ce que tendent à prouver les expressions suivantes recueillies dans la littérature en science de l'information :

"...un service d'information centré sur l'usager",
"...une approche centrée usager...",
"...une bibliothèque centrée sur l'usager...",
"une muséologie de points de vue (ou muséologie d'environnement) centrée sur le visiteur (et non sur des objets ou des savoirs)",
"...une bibliothèque universitaire centrée sur le client",
"...orientée

consommateur...", "des modèles de recherche de l'information orientés humain", "...orienté usager...", "...pertinent pour l'usager...", "...orienté personnes..."

Les effets de ce changement d'orientation se font

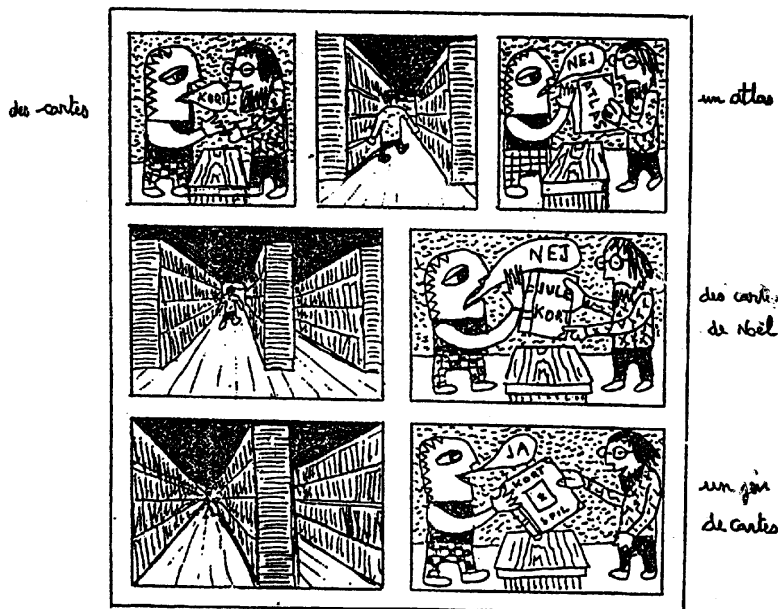


Fig. 1 : En l'absence de négociation avec l'usager (d'après Kaae, Soren, Royal School of Librarianship, Copenhagen (Denmark), 1980).

même sentir au niveau technique : les techniques sont passées d'une architecture "maître-esclave" à une architecture "client-serveur".

On assiste donc depuis une vingtaine d'années au passage progressif d'une orientation-documentaliste à une orientation-usager, d'un ascendant documentaire à un ascendant informationnel. Ce qui veut dire qu'un nouvel ensemble de principes et de règles est apparu. Parmi ces principes, il y a le principe interactionnel.

Des gens en interaction

L'opération centrale de tout service d'information (centre de documentation, bibliothèque) est l'interaction informationnelle entre l'usager et le système, indirectement avec l'aide d'un intermédiaire ou directement sans intermédiaire. Le but étant d'arriver par des échanges d'information, qui se réalisent lors de processus de communication, à résoudre un besoin d'information⁴. Cette interaction qu'elle soit entre deux personnes (en face-à-face, "**f-négociation**") ou entre une personne et un ordinateur (électronique, "**e-négociation**") reste une activité sociale et peut être isolée et traitée comme une réalité positive justifiable d'une approche scientifique⁵. C'est ce

qu'a entrepris en premier le sociologue interactionniste Goffman et le courant de recherche ethno-méthodologique pour l'étude des interactions en face-à-face⁶. L'essentiel de ces échanges "f" ou "e" prend la forme d'une véritable négociation.

Des gens en négociation

En effet, pour arriver à exprimer le besoin d'information et à le formuler de façon de plus en plus précise, l'usager et le documentaliste doivent mener une négociation. Vous allez probablement trouver étrange l'usage de ce concept dans un univers non-conflictuel comme l'est celui des centres de documentation et des bibliothèques. La négociation est en effet comprise comme un processus de communication et d'échanges, un dialogue entre deux ou plusieurs parties (bi ou multilatérales) dont l'objectif est généralement la résolution d'un problème ou d'une question faisant l'objet d'un différend. Le processus de négociation s'inscrit ici dans un rapport de compétition⁷. Mais il peut aussi s'inscrire dans un rapport de coopération entre les parties.

C'est cette approche que nous adoptons dans nos études sur le besoin d'information. C'est ce qui nous amène à définir la négociation informationnelle comme un processus d'échanges d'information dont l'objectif est la résolution d'un besoin d'information, besoin qui sera formulé par l'exposé d'un problème et sa formulation à l'aide de questions.

De ce fait, la négociation informationnelle qui va se dérouler sous forme de dialogue où alterneront questions et réponses sont à la base des dynamiques caractéristiques des phénomènes d'usage de l'information ainsi que des différents usagers. Leur examen est donc au cœur des études en information :

- étude de la question Q, prise isolément, et des phénomènes linguistique et cognitif qu'elle mobilise,
- analyse des dialogues, enchaînements de dyades "question-réponse Q - R"

Exemple 1

Trois négociations enregistrées dans la médiathèque municipale d'une galerie marchande en France :

Négociation 1

Usager : Vous avez quelque chose sur la peinture ?

Documentaliste : Oui, regardez, le premier rayon, là.

Négociation 2

Usager : J'ai regardé pour un livre sur la bureautique, mais y a rien.

Documentaliste : Je vous ai dit de regarder en 001.642.

Usager : J'ai regardé en 642 directement.

Documentaliste : Non, vous n'avez pas regardé au bon endroit.

Négociation 3

Usager : Vous auriez des livres sur le ... ?

Documentaliste : Sur le quoi ?

Usager : Sur le bois.

Documentaliste : ah... sur le bois... euh... comment dire... euh... technique ou... euh ?

Usager : Sur ce que l'on appelle la filière bois, ce qu'on entend sur la filière bois.

Documentaliste : Ce que vous voulez, c'est l'industrialisation du bois, depuis l'abattage jusqu'à la... (*inaudible*) ?

Usager : Oui, la filière bois, c'est...

Documentaliste : Oui, l'économie du bois... oui... c'est très vaste, je crois qu'il faudrait que vous regardiez le fichier matière au mot bois.

Usager : Bois ?

Documentaliste : Oui, parce que vous allez avoir les différents... (*inaudible*), ça part de la forêt jusqu'au... (*inaudible*)

Usager : Il va falloir plusieurs ouvrages, quoi !

Documentaliste : Oui, jusqu'au travail du bois, c'est ça qu'est... oui... il vaut donc mieux regarder au mot bois, parce que c'est très vaste et qu'il vous faudra plusieurs livres. Sinon... euh... je peux vous donner quelques cotes mais je crois qu'il vaut mieux que vous choisissiez ce qui vous intéresse en regardant au mot bois dans le fichier matière.

Usager : Et de manière générale, sur la filière bois ?

Documentaliste : Vous voulez qu'on regarde

ensemble ?

Usager : Si vous voulez, oui.

Exemple 2

Une négociation simulée dans une bibliothèque au Québec

Une vidéo de la série humoristique québécoise *Têtes à claques*⁸ permet également de se rendre de compte de la difficulté d'une négociation entre l'usager et le bibliothécaire.

Ces exemples montrent quelques unes des spécificités de la négociation informationnelle en face à face.

f-négociation

Que constate-t-on ? Que la négociation des questions dans un processus d'interaction informationnelle est un des actes de communication les plus complexes :

une personne, l'usager(e), essaie de décrire à une autre personne, le ou la documentaliste-bibliothécaire, non pas quelque chose qu'elle connaît, mais quelque chose qu'elle ne connaît pas et que ne connaît pas forcément l'autre personne.

De ce fait, l'usager ne sachant pas identifier avec précision ses besoins d'information, il ne faut pas s'attendre à ce qu'il(elle) sache quoi demander exactement : On sait ce que l'on voulait quand on a trouvé ce qu'on veut.

Citons pour mémoire le fameux dialogue de Platon entre Ménon et Socrate :

"Ménon : Comment pourriez-vous, Socrate, trouver quelque chose quand vous ne savez pas ce que c'est ? Quelle est la chose que vous ne connaissez pas que vous prendriez comme objet de votre recherche ? Et dans l'hypothèse où vous la trouveriez, comment sauriez-vous que c'est la chose que vous ne connaissiez pas ?"

Socrate : Je comprends ce que vous dites, Ménon ! Réalisez-vous quel éristique énoncé vous nous faites ? Qu'une personne peut chercher ni ce qu'elle sait ni ce qu'elle ne sait pas. Qu'elle ne peut pas chercher ce qu'elle sait puisqu'elle le sait déjà et n'a donc pas besoin d'une recherche ; pas plus que ce qu'elle ne sait pas puisqu'elle ne sait pas ce qu'elle doit chercher."

C'est donc au documentaliste d'anticiper cette incertitude de l'usager dès le tout début de l'interaction. Il doit être capable de deviner les besoins non-exprimés des gens, il doit être "mind-reading" : avoir l'art de discerner les pensées non exprimées des gens ce qui consiste à savoir com-

comment leur donner ce qu'ils ne savent pas qu'ils désirent.

De plus, la première question n'exprime pas toujours les intentions réelles de l'utilisateur.

- Soit il n'ose pas avouer son ignorance :

Exemple :

question initiale : Où sont les livres sur l'entomologie?

question négociée : Je veux me débarrasser de fourmis

- Soit, comme nous l'avons vu dans la vidéo citée ci-dessus, il ou elle cache ses véritables intentions.

Le documentaliste va alors aider l'utilisateur à négocier son besoin d'information, en canalisant sa demande à travers un certain nombre de filtres comme :

- la définition du sujet
- les objectifs et les motivations de l'utilisateur
- le profil personnel de l'utilisateur

Cela lui permet de déterminer exactement ce que veut l'utilisateur et cela permet à l'utilisateur de savoir ce que peut ou ne peut pas faire le système, le centre documentation ou la bibliothèque.

Le (la) documentaliste doit être sûr(e) d'avoir compris la question et doit le montrer à l'utilisateur. L'une des raisons pour lesquelles ce dernier pose des questions qui n'expriment pas ses besoins d'information, c'est qu'il sous-estime la capacité du documentaliste et du système d'information à lui fournir une réponse satisfaisante. Il faut éviter les questions inutiles qui font perdre du temps et introduisent des confusions.

Dans la conduite de la négociation, il faut éviter l'attitude "confesseur", le maternage et la monopolisation de la parole. Pendant la négociation, c'est l'utilisateur qui doit parler le plus : le documentaliste doit écouter plutôt que dominer la discussion. Conduire la négociation mais ne pas remplacer l'utilisateur : il y a dans la fonction documentaire des aspects vicariants qui sont à l'origine de malaises chez l'utilisateur, à tout le moins de mésententes.

Chez le documentaliste, des qualités psychologiques (sympathie, convivialité) et des qualités intellectuelles (analyse des questions) ont des effets sur la satisfaction de l'utilisateur. On regrettera les prédispositions chez certains documentalistes :

- à ne pas vouloir questionner l'utilisateur. Il met en avant le peu de temps dont dispose l'utilisateur.
- à ne pas savoir questionner l'utilisateur. Il a en général peu ou pas de compétence communicationnelle. La formation qu'il a reçue est trop étroitement bibliothéconomique ou documentaire.
- à ne pas pouvoir questionner l'utilisateur. Ici, c'est le statut d'infériorité du professionnel dans l'organisation qui l'inhibe et l'empêche d'initier l'interaction.

Chez l'utilisateur, on a été amené à constater :

- que ce ne sont pas les utilisateurs les plus connaisseurs qui sont les plus coopératifs et
- qu'en général, les intermédiaires passent plus de temps, lors de l'interaction, à donner de l'information aux utilisateurs qu'à obtenir de l'information d'eux.

Mais, il y a aussi des utilisateurs difficiles !

e-négociation

Cette nouvelle forme de négociation informationnelle est apparue lors de l'appropriation croissante des outils informatiques (ou assistés par ordinateur) par des utilisateurs non-informaticiens. L'étude est ici dirigée bien entendu vers les dialogues de l'utilisateur avec l'ordinateur, avec comme but de comprendre le besoin d'information et de répondre de manière automatique à un discours humain naturel :

- peut-on trouver et modéliser des structures de dialogue dans un environnement personne-ordinateur ?
- jusqu'à quel point des interfaces doivent-elles reproduire les modes conversationnels face-à-face personne-personne ?
- comment peut-on mettre en pratique ces dialogues personne-ordinateur ?
- La compréhension de la relation entre l'utilisateur humain à la recherche d'information et le système informatique a mobilisé de nombreuses disciplines. Il importe en effet de prendre en compte à la fois :
 - le problème de l'utilisateur et la tâche qu'il a à réaliser pour le résoudre,
 - les rôles respectifs des deux partenaires, l'utilisateur et l'ordinateur,
 - les caractéristiques cognitives de l'utilisateur,
 - l'interface (en particulier le terminal) et
 - le contenu informationnel du système.

Beaucoup de recherches ont porté sur les aspects ergonomiques des systèmes d'information électronique comme l'étude des facteurs humains.

L'étude des aspects psychologiques et cognitifs a conduit à modéliser les usagers. L'ordinateur organise ses réponses en fonction de l'image qu'il a des besoins d'information. Il propose de nouveaux mots-clés.

On a aussi exploré la façon dont peuvent être identifiés dans la négociation le sujet d'un dialogue et les changements de sujet lors d'un dialogue. Les résultats de ces études commencent à être pris en compte. Certaines réalisations restent toutefois naïves, imitatives, comme le montrent les messages d'accueil, les pages d'accueil, les menus, les langages d'interrogation et les réponses des systèmes informatisés.

Le principal résultat obtenu est le constat que les modes de dialogue entre personne et ordinateur ne sont pas toujours mimétiques des modes de dialogue entre humains. En conséquence, de nouvelles structures de dialogue, répondant aux besoins d'une communication humaine, doivent être inventées.

Formation à la négociation informationnelle

Cela signifie deux choses :

- apprendre à être interactif(ve) et ensuite
- apprendre à réaliser des systèmes d'information interactifs.

"F-négociation" = Apprendre à être interactif

C'est apprendre à être convivial et dialogique, à avoir des connaissances de négociateur(trice). Cela passe par un meilleur accueil et de bons dialogues, en face-à-face.

L'accueil

C'est la manière de recevoir quelqu'un.
Alors : êtes-vous approchable ? Donnez-vous l'impression à vos interlocuteurs qu'ils sont les bienvenus ou que leur demande est une intrusion qui interrompt votre lecture des *Cahiers de la Documentation* ?

Exemples de formation :

- La formation à l'accueil dans les bibliothèques et les musées : "L'accueil, une question de qualité".

- Dans le secteur des musées, les gardiens du Musée d'art moderne et contemporain de Genève reçoivent maintenant une "formation à l'accueil, l'information, la surveillance en institution culturelle". On espère former de super surveillants, proches des visiteurs et familiers des œuvres exposées, bien éloignés de l'archétype du gardien : un œil fermé, l'autre braqué sur l'horloge, avachi sur une chaise et parfaitement indifférent aux fresques sauvages qui l'entourent !
- La formation à l'assistance informatique. La gestion de l'assistance informatique aux usagers au quotidien (maintenance préventive, dépannage, assistance téléphonique, conseil auprès des usagers, etc.) exige d'acquérir des connaissances relationnelles en plus des connaissances techniques et organisationnelles : savoir poser les bonnes questions, comprendre le langage de l'utilisateur, l'aider à exprimer ses besoins, etc.

Le dialogue

Dialoguer, c'est s'entretenir avec une personne.
Alors : lorsque vous traitez une question, paraissez-vous efficace, empressé sans être flagorneur, flatteur ou condescendant, arrogant ? Lorsque les usagers viennent demander de l'aide, les bombardez-vous avec les mots de votre jargon ? "Vedette", "CDU", "champ", "ISBN", "Dewey" sont des termes incompréhensibles pour la grande majorité des usagers.

Exemple de formation :

Formation au dialogue, à la négociation et à l'organisation d'activités de groupe. Dans des écoles de science de l'information d'universités américaines, l'enseignement des phénomènes comportementaux aborde la communication interpersonnelle et les comportements des groupes humains. Les étudiants sont appelés ainsi à développer leurs compétences en communication et en négociation. Ils apprennent les principes de la dynamique de groupe et du leadership et acquièrent des compétences pour planifier, organiser et mettre en place des activités de groupe, interpréter les comportements de groupe et évaluer les résultats obtenus. L'influence d'Internet sur ces différentes activités et ces différents rôles est abordée. Les aspects psychologiques de l'activité de conseil sont aussi enseignés.

"E-négociation" = Apprendre à faire des systèmes d'information interactifs

C'est apprendre à concevoir des produits, des services, des systèmes interactifs, c'est-à-dire

avec lesquels il est possible d'avoir une relation en double sens :

- faire des centres de documentation et des bibliothèques des endroits chaleureux à l'usage des lecteurs et chaleureux pour le travail des documentalistes et des bibliothécaires,
- réaliser des bornes accueillantes, des documents attractifs, des sites aux contenus interactifs, etc.

Mais alors : votre service d'information est-il "approchable" ? Les pages d'accueil de vos sites Internet sont-elles utilisables ?

Exemples de formation :

- Produire des interactifs au musée. La Direction des musées de France a édité un guide pratique à l'usage des professionnels des musées, guide qui concerne la conception et la réalisation de produits interactifs exploitant des dispositifs de type informatique⁹.
- Installer des bornes interactives, des catalogues interactifs, etc. Dans le secteur des bibliothèques, les catalogues informatisés sont désormais des systèmes de recherche d'information à part entière. Leurs interfaces comprennent des menus, des messages et des explications, des suggestions en ligne, des messages clairs et explicatifs.

Conclusion

Deux formes principales de négociation informationnelle sont utilisées aujourd'hui par chacun et chacune d'entre nous lors de nos recherches dans les systèmes d'information : en face-à-face et électronique.

Une troisième forme connaît depuis peu un développement considérable. C'est en fait une forme médiatisée par ordinateur du face-à-face traditionnel. C'est un nouvel espace de communica-

tion où se déploient d'innombrables négociations abstraites du temps et de l'espace.

Dans ces négociations, nous avons remarqué que l'humain en chair et en os n'était pas vraiment présent dans le système. L'utilisateur, on l'a vu, avait été longtemps oublié. Mais réparation est faite aujourd'hui dans les systèmes d'information traditionnels.

C'est moins vrai dans le cas des systèmes électroniques. Si on essaie à travers l'analyse des tâches de saisir l'utilisateur en tant qu'être humain dans son environnement de travail, nous constatons que nous ne sommes, quand nous travaillons derrière un ordinateur, que deux mains, deux yeux (les agents de l'esprit) et un esprit ! Le corps est une "présence absente"¹⁰. Cette immobilisation et cette réduction du corps sont mises en avant et fétichisées dans les systèmes de réalité virtuelle où le corps est transformé en gants et en casque. Si nous considérons que l'interaction face-à-face est le prototype de toutes les formes d'interaction humaine, attention alors à ne pas avancer l'idée que la communication distante va remplacer la communication directe. Il nous faut plutôt reconnaître que les objets de nos systèmes sont plutôt des gens que des machines. Et que le développement de nos systèmes d'information a plus d'impact sur la société et les gens que le développement des systèmes physiques qui les constituent. Et que le "technospace", aussi monstrueux soit-il, reste peuplé d'êtres humains qui peuvent le changer. Nous sommes en chair et en os : soyons également en chair et en ligne.

Yves-François Le Coadic
*Conservatoire National des Arts et
Métiers*
292 rue Saint-Martin
75141 Paris Cedex 03
France
yvesfrancois.lecoadic@wanadoo.fr

Mai 2009

Notes

- ¹ Et il faudrait sans doute rajouter une troisième catégorie : les auteur(e)s, les producteurs de l'information qui sont eux généralement totalement ignoré(e)s ?
- ² En science, un paradigme est l'ensemble des règles et des principes qui fait l'objet d'un consensus à une époque donnée, dans une science donnée. Un changement de paradigme est l'indice d'une révolution scientifique.
- ³ Pour les besoins de la démonstration, les exemples sont pris dans le monde des bibliothèques et ne sont pas forcément vrais dans le monde de la documentation.
- ⁴ Le Coadic, Y.F *Le besoin d'information - Formulation, négociation, diagnostic*. Deuxième édition refondue. Paris : Éditions de l'ADBS, 2007, 204 p.
- ⁵ Quéré, L. *La théorie de l'action : le sujet pratique en débat*. Paris: CNRS Éditions, 1993.
- ⁶ Goffman, E. *Les rites d'interaction*. Paris: Éditions de Minuit, 1974.
- ⁷ Parmi les approches à prédominance compétitive la plus connue est la "négociation par position". Elle consiste à établir et à défendre une position en vue de réaliser des gains à la suite de concessions de l'autre partie; rapport de force, dissimulation des informations, amplifications des demandes, telles en sont les caractéristiques. Université de Sherbrooke (<http://www.usherbrooke.ca/politique_appliquee/> (consulté le 30 mai 2009)).
- ⁸ Têtes à claques.TV. *La bibliothèque* [document vidéo]. <http://www.tetesaclaques.tv/la_bibliotheque_vid491> (consulté le 30 mai 2009).
- ⁹ Barchechath, E. ; Pouts-Lajus, S. *Interactifs : une technique de l'intention*. Paris : Direction des musées de France, 1992.
- ¹⁰ Beeson, I.A. The body in the information system in *Philosophical aspects of information systems*, Winder, R.L. ; Probert, S.K. ; Beeson, I.A. (ed.), London : Taylor & Francis Ltd, 1997, pp. 215-223.