Franck GHITALLA, Dominique BOULLIER, Pergia
GKOUSKOU-GIANNAKOU, Laurence LE DOUARIN, Aurélie
NEAU, *L'outre-lecture. Manipuler, (s')appropriier,
interpréter le Web*

Paris, Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, coll.
Études et recherche, 2003, 267 p.

Brigitte Simonnot

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/5994>

DOI : 10.4000/questionsdecommunication.5994

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2005

Pagination : 524-527

ISBN : 978-2-86480-868-8

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Brigitte Simonnot, « Franck GHITALLA, Dominique BOULLIER, Pergia GKOUSKOU-GIANNAKOU, Laurence LE DOUARIN, Aurélie NEAU, *L'outre-lecture. Manipuler, (s')appropriier, interpréter le Web* », *Questions de communication* [En ligne], 8 | 2005, mis en ligne le 29 mai 2012, consulté le 08 avril 2021. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/5994> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.5994>

Ce document a été généré automatiquement le 8 avril 2021.

Tous droits réservés

Franck GHITALLA, Dominique BOULLIER, Pergia GKOUSKOU-GIANNAKOU, Laurence LE DOUARIN, Aurélie NEAU, *L'outre-lecture. Manipuler, (s')appropriier, interpréter le Web*

Paris, Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, coll.
Études et recherche, 2003, 267 p.

Brigitte Simonnot

RÉFÉRENCE

Franck GHITALLA, Dominique BOULLIER, Pergia GKOUSKOU-GIANNAKOU, Laurence LE DOUARIN, Aurélie NEAU, *L'outre-lecture. Manipuler, (s')appropriier, interpréter le Web*, Paris, Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, coll. Études et recherche, 2003, 267 p.

- 1 Qui ne s'est jamais perdu dans ses navigations sur le web ? Quelles difficultés spécifiques ce dispositif présente-t-il pour l'internaute ? La consultation et la lecture de documents numériques sont-elles différentes des activités de même type menées dans le monde de l'imprimé, et en quoi ? Plus spécifiquement, comment analyser l'activité de lecture sur le web, qu'il s'agisse d'interroger des moteurs de recherche, de consulter un site, de lire un document ou une page ? Dans cet ouvrage, cinq chercheurs du groupe Anthropologie et sémiotique des supports numériques, du laboratoire Costech (université de technologie de Compiègne), relatent les résultats d'observations qu'ils ont menées en 2001 et 2002. À partir de quatre dispositifs différents, ils ont analysé l'activité d'une trentaine d'internautes lors de tâches de recherche d'information ou de navigation sur le web.

- 2 L'ouvrage est constitué de quatre chapitres principaux qui rendent compte de cette étude. Les trois premiers, d'inégale importance, examinent tour à tour trois aspects fondamentaux de la lecture du web : la manipulation, l'appropriation (sociale), l'interprétation. Le quatrième tente une synthèse sur ce que les auteurs ont choisi de nommer « l'outre-lecture ». Enfin, les annexes détaillent les outils méthodologiques et protocoles exploités dans l'étude.
- 3 Le premier chapitre, intitulé « Lire, c'est manipuler », montre combien l'activité des internautes est fortement marquée par les problèmes de maîtrise des formats techniques et des outils d'accès à l'information. S'opposant à l'idée largement répandue que le web est simple à consulter, les chercheurs mettent en évidence les difficultés auxquelles sont confrontés les internautes aux trois échelles de cette « architecture documentaire » (p. 26). D'abord, l'utilisateur du web doit déchiffrer les signes et les systèmes d'écriture, en particulier identifier les liens hypertextes et les zones actives. En effet, au-delà du contenu qu'il propose, l'hypertexte contient aussi les signes de son mode d'emploi, autre forme d'information à traiter durant la lecture. Ensuite, l'utilisateur doit construire les « frontières » du document ; celles-ci ne sont plus aussi nettement marquées que dans le monde de l'imprimé, comme brouillées par celles des fenêtres multiples ou successives et la partition de l'écran. Enfin, il doit en même temps contrôler la navigation pour construire son espace documentaire.
- 4 À la suite de Jack Goody, les auteurs notent le rôle majeur de certains outils graphiques comme les cartes, les organigrammes, les listes ou les tableaux dont « les supports numériques contribuent grandement à renouveler les formes techniques » de par leurs propriétés inédites de dynamisme et d'interactivité manipulatoire (p. 29). L'expérience passée de chaque utilisateur vis-à-vis des différents dispositifs qu'il a fréquentés semble l'amener à construire des modèles implicites de documents sur lesquels il élabore sa propre grille d'orientation et de repérage, par exemple pour trouver les zones actives et les fonctions de navigation, et à élaborer des stratégies qui reposent largement sur l'anticipation : le lecteur cherche à interpréter les signes présents à l'écran pour prévoir les résultats d'une action éventuelle, puis à vérifier quel en a été l'effet mécanique. Le *feed back* mis en œuvre par les concepteurs de pages web joue ici un rôle fondamental pour que les utilisateurs se repèrent.
- 5 L'étude montre une certaine organisation dans la navigation des utilisateurs observés : celle-ci part d'un nombre limité de « centres de gravité », les moteurs de recherche – comme les statistiques d'audience du web ont tendance à le confirmer – ou quelques sites connus, pour procéder par « percées exploratoires » (p. 56). Les chercheurs observent également trois stratégies d'exploitation de l'interface, qui pourraient correspondre selon eux à trois types de mémoire topographique : une stratégie « longitudinale » où l'utilisateur organise sa navigation de façon linéaire en ouvrant un document après l'autre, en général dans une seule fenêtre, et utilise la touche « retour » ou l'historique pour revenir en arrière ; une stratégie planaire où plusieurs fenêtres sont ouvertes simultanément en plein écran, comme si l'utilisateur se composait des paquets de documents, la barre des tâches lui permettant de naviguer de l'une à l'autre ; enfin, une stratégie volumétrique où l'écran est un espace de navigation en profondeur, plusieurs fenêtres se chevauchant les unes les autres. Ces analyses permettent de préciser les conditions dans lesquelles se produit le phénomène de désorientation souvent décrit chez l'utilisateur de l'hypertexte ; c'est le cas, par exemple,

lorsque la longueur du chemin parcouru est trop longue, ou lorsque le nombre de fenêtres ouvertes simultanément est trop important.

- 6 Les auteurs mettent en évidence la complexité des chaînes de traitement de l'information par l'utilisateur, dans lesquelles l'enregistrement des informations retenues prend souvent moins de temps que l'élimination des informations non pertinentes. Durant ce traitement s'enchaînent les tâches et manipulations à des niveaux d'activité différents. La consultation du web n'est pas aussi simple et transparente qu'il n'y paraît.
- 7 Le deuxième chapitre, « Lire, c'est approprier », pose d'emblée une hypothèse : les difficultés des usagers des dispositifs numériques d'information ne sont pas tant dues aux problèmes d'ergonomie, à d'éventuelles difficultés cognitives liées à la structuration sémantique des sites qu'aux problèmes de pouvoir, de politique au sens anthropologique du terme : l'enjeu serait la « définition d'un monde commun » non *a priori*, mais par négociation des médiations et des repères (p. 83). Les auteurs reposent la question de la caractérisation des usagers, dénonçant certaines catégories souvent adoptées « qui ferment la question avant de la poser », telle la dichotomie novice/expert. Selon eux, une telle typologie ne tient pas compte de la capacité des utilisateurs à opérer des transferts de connaissances « en projetant du connu sur l'inconnu » (p. 86). Ils explorent une autre hypothèse, s'appuyant sur la posture *a priori* de l'utilisateur selon qu'il demande ou refuse d'être pris en charge dans son activité. Mettant en avant le concept de navigation sociale, ils soulignent les types de médiations qui interviennent dans la navigation sur le web et dans le processus de production du sens par l'internaute, qu'il s'agisse de médiations instituées – auxquelles participent les médias traditionnels et les renommées déjà construites – ou de médiations personnelles, comme les conseils ou recommandations de personnes de l'entourage, amis, voisins ou collègues. Ainsi la « pertinence sociale » serait-elle une condition essentielle dans la production des significations : les internautes s'appuient sur la réputation des sites, en combinant des références multiples, informelles ou instituées, construisant des chaînes de médiation. Chacun est amené à adopter des rôles dans ces chaînes, se plaçant en situation soit de bénéficiaire soit de producteur de recommandations.
- 8 La recherche d'information tient une place importante dans l'activité de l'internaute, qui pratique une lecture du web plus souvent utilitaire que savante ; reposant sur des actions et manipulations techniques, elle s'inscrit « dans un projet [...] d'action située dans le monde hors ligne » (p. 106). Les auteurs soulignent à nouveau l'importance des médiations pour l'appropriation, notamment face à ce qu'ils nomment les « asymétries manipulative et informationnelle » entre, d'une part, les attentes des usagers et, d'autre part, le comportement ou les initiatives programmées des sites et de l'interface.
- 9 Le troisième chapitre aborde plus spécifiquement les phénomènes interprétatifs à l'œuvre dans la lecture du web. Ici, les auteurs transfèrent à leur étude le concept linguistique de présomption d'isotopie (définie par François Rastier), c'est-à-dire « tous les phénomènes d'interprétation liés à l'anticipation ». Ils s'appuient également sur la notion de schémas mentaux qui permettent, dans une situation connue ou inconnue, de s'adapter à la réalité. L'utilisateur novice, selon eux, n'existe pas car il ne part jamais complètement de rien. L'internaute mobilise des cadres d'expérience (au sens d'Erving Goffman) qui lui permettent « aussi d'anticiper sur l'orientation de la recherche ou la localisation d'une information », de se former des horizons d'attente. Ainsi, face à un

univers informationnel « totalement relativiste », l'utilisateur cherche-t-il à élaborer un schéma qui lui apporte un peu de stabilité, même s'il n'est pas toujours efficient (p. 142).

- 10 Les chercheurs ont pu observer les logiques de rationalisation exhibées par les usagers pour expliquer ou justifier leurs stratégies de navigation. L'emprunt de schémas par analogie est fréquent. La tendance à humaniser l'ordinateur, lorsque certains usagers parlent de celui-ci comme d'une personne, pourrait correspondre à un idéal de fonctionnement de la communication facilitant l'exploitation du service. D'autres recherchent dans le web des signes d'organisation qui leur rappelleraient le monde du livre ou des bibliothèques. D'autres, enfin, se représentent le web comme une projection virtuelle du monde physique. À nouveau, les auteurs proposent de revisiter les typologies d'utilisateurs selon leur aptitude à mobiliser et modifier des schémas interprétatifs différents, acquis par l'expérience, et suffisamment efficaces pour élaborer ou repenser une stratégie.
- 11 Dans le dernier chapitre, les chercheurs tentent une synthèse de leur analyse du web comme « milieu documentaire inédit ». La lecture sur le web est plus que jamais polymorphe : ce dispositif de lecture amène à mixer des comportements construits à la fois sur les conventions du monde de l'imprimé et celles du monde de l'audiovisuel. Les auteurs cherchent à comprendre comment le web est en train d'expérimenter certaines « formes de couplage » de modèles économiques ou éditoriaux. Ils proposent d'en distinguer quatre qui se construisent ensemble entre, d'une part, des types de topographies du web et, d'autre part, des styles cognitifs ou d'appropriation (p. 175). Revenant sur l'activité de lecture, ils ré-analysent, dans le contexte du web, les comportements mis en évidence par François Richaudeau pour le monde de l'imprimé. Empruntant à la fois à Gérard Genette et à Donald A. Norman, ils proposent un schéma articulant les relations qui s'établissent entre monde « réel », espace discursif du texte (les concepts d'auteur-narrateur/lecteur-narrataire de Gérard Genette) et image du système (concepteur-producteur/utilisateur-producteur), schéma qui reste cependant encore flou. Cela les conduit à définir « l'outre-lecture » comme une « mutation écologique » contraignant « l'espèce-lecteur » à s'adapter et à combiner des savoir-faire jusqu'ici spécialisés (p. 212).
- 12 La conclusion passe en revue quelques-unes des pistes ouvertes par cette étude exploratoire, insistant sur l'inadéquation du vocabulaire utilisé actuellement pour décrire le web : page, site, document, rubrique... Le web est un milieu à la fois « homogène techniquement et hétérogène quant au sens des activités » que l'on peut y effectuer (p. 220), c'est un « univers socialement approprié » qui oblige l'internaute à « interpréter simultanément le corpus, le document et le signe » (p. 222) et à associer sans cesse lecture, métalecture et réflexivité sur son activité.
- 13 La méthode ethnométhodologique adoptée par les chercheurs semble fructueuse pour renouveler l'approche de ce milieu documentaire particulier que constitue le web, cette « technologie intellectuelle » qui hérite à la fois de la tradition imprimée, de l'audiovisuel et des propriétés du numérique. Les auteurs se sont attachés à travailler sur de nouvelles hypothèses, évitant certaines généralités communément admises sur les utilisateurs. Sur la forme, le découpage en chapitres semble parfois quelque peu arbitraire, attestant peut-être de la difficulté à distinguer, dans l'activité des internautes, ce qui relève des trois niveaux d'activité exprimés dans le titre de l'ouvrage. Sur le fond, au-delà des analyses originales qu'il propose et qui ouvrent la

voie à des études plus poussées, l'ouvrage est riche en références à des théories et travaux sur la lecture, le numérique mais aussi, plus généralement, la communication. Il comporte une bibliographie nourrie dont les jeunes chercheurs pourront tirer profit.

AUTEURS

BRIGITTE SIMONNOT

CREM, université Paul Verlaine-Metz

simonnot@univ-metz.fr