

ANNEXE VIII.1

Synthèse des messages adressés par les utilisateurs à l'administrateur de DECID

Table des matières de l'Annexe VIII.1

A. PRÉSENTATION DU CORPUS ÉTUDIÉ.....	731
B. ANALYSE THÉMATIQUE DES RETOURS UTILISATEURS	732
1. Portrait des utilisateurs et des usages	732
<i>a) Paramètres d'envoi.....</i>	<i>732</i>
Répartition dans l'entreprise des utilisateurs ayant contacté DECID	732
Répartition chronologique des messages.....	732
<i>b) Forme des requêtes soumises à DECID</i>	<i>732</i>
Mots-clés	732
Expressions.....	732
Equations.....	733
Texte, entré par copier/coller.....	733
Critère factuel.....	733
2. Qualités générales reconnues à l'application DECID	733
<i>a) Interface</i>	<i>733</i>
Esthétique agréable.....	733
Bonne ergonomie : simplicité d'utilisation.....	733
<i>b) Traitement</i>	<i>733</i>
Rapidité	733
Efficacité	733
<i>c) Intérêt dans l'entreprise.....</i>	<i>734</i>
Réponse à un besoin sinon peu ou pas satisfait	734
Dynamique de communication	734
3. Ecarts par rapport aux systèmes de documentation et d'information classiques - Difficultés concernant la requête	734
<i>a) Difficulté d'expression.....</i>	<i>734</i>
Manque d'opérateurs.....	734
Unités syntagmatiques (mots « composés »)	734
<i>b) Aide à la (re)formulation</i>	<i>734</i>
Perception de l'impact.....	734
4. Points faibles de la technique de DECID.....	735
<i>a) Remarques attribuables à la définition des unités représentatives</i>	<i>735</i>
Rôle de mots peu significatifs.....	735
Unités syntagmatiques (mots « composés »)	735
Pas de rapprochement des formes fléchies d'un même mot (lemmatisation).....	735
Frontières textuelles.....	736
<i>b) Défauts des résultats</i>	<i>736</i>
Bruit.....	736
Parcours inefficace	736
<i>c) Améliorations suggérées pour la présentation des réponses à la recherche</i>	<i>736</i>
Seuillage.....	736
Ordre significatif	736

5. Corrections à apporter au plan de l'ergonomie de l'interface	737
a) <i>Attente de facilités classiques</i>	737
Retour aux étapes précédentes.....	737
Eviter les risques de perdre un texte.....	737
Composition du haut de la page : limiter la nécessité de recourir à l'ascenseur.....	737
Ne demander que les renseignements nécessaires et en déduire les autres informations si besoin est.....	738
b) <i>Clarté (risques de confusion)</i>	738
Boutons	738
Jargon	738
Différenciation et signalement des aides	738
Pertinence globale vs locale	738
c) <i>Explicitations importantes</i>	738
Annonce du temps de traitement	738
Possibilités concrètes du copier / coller.....	739
d) <i>Variantes gênantes dues aux navigateurs ou à leur configuration</i>	739
Lisibilité : Police de caractères de ce qui est entré au clavier.....	739
Accents.....	739
Cadrage de la page.....	739
Différences d'affichage des couleurs.....	739
Messages d'information	739
6. Extensions demandées.....	740
a) <i>Années</i>	740
Ne pas disposer que de l'année courante.....	740
Interrogation sur une période de plusieurs années.....	740
b) <i>Textes</i>	740
Visualisation.....	740
Mise à disposition.....	740
Elargissement à d'autres textes.....	741
c) <i>Langue</i>	741
Soumission de textes en anglais	741
7. Renseignements.....	741
a) <i>Version mail de DECID</i>	741
b) <i>Obtention d'un mot de passe pour les services documentaires en ligne (Galaxie)</i>	741
c) <i>Information sur d'autres services (documentaires) du Département SID</i>	742
C. RÉPONSES AUX UTILISATEURS ET PRISE EN COMPTE DES REMARQUES.....	743
1. Renseignement particulier	743
2. Signalement d'une anomalie.....	743
a) <i>Correction immédiate</i>	743
b) <i>Point d'attention</i>	743
3. Cas sortant du champ de DECID.....	744
a) <i>Meilleure communication sur le fonctionnement de DECID et ses spécificités</i>	744
b) <i>Une application complémentaire : le Livre Electronique des Actions de la DER (LEADER)</i>	744
c) <i>Elargissement du champ</i>	744
4. Evolution à travers les versions.....	745
a) <i>Intégration directe</i>	745
b) <i>Intégration indirecte</i>	745
Nouvelles unités descriptives en remplacement du simple découpage.....	745
Interface.....	745

c) <i>Evolutions ultérieures</i>	746
D. CONCLUSIONS	747
1. Les informations qui sont bien « passées »	747
a) <i>Les profils</i>	747
b) <i>L'automatisation du traitement</i>	747
c) <i>Le mode d'emploi</i>	747
2. Un complément de communication sur le plan technique	747
a) <i>FAQ</i>	747
b) <i>Consultation des travaux de recherche</i>	748
3. Les apports des nouvelles versions	748
4. Objectif du déploiement : le réflexe DECID	748
5. Maintien du dialogue avec les utilisateurs	748

A. PRÉSENTATION DU CORPUS ÉTUDIÉ

La version Web de DECID prévoit un formulaire, permettant de contacter par messagerie l'administrateur de l'application. Chaque message reçoit bien sûr rapidement une réponse personnelle, et si une suggestion ou une demande est faite, elle est prise en compte, ou bien une explication justifie qu'un choix différent soit fait.

Les messages reçus sont un écho de la manière dont est perçu le système par les utilisateurs, et sont à ce titre une source d'information précieuse. La présente étude se propose de faire une synthèse précise et complète de toutes les remarques se rapportant à DECID reçues par ce biais. Ce faisant, les points les plus souvent abordés peuvent être constitués en rubriques, ce qui permet d'organiser la synthèse thématiquement et d'avoir plus facilement une vue d'ensemble. Le repérage de ces thèmes permet de généraliser les enseignements tirés des messages, et en donne une description relativement stable : l'introduction de quelques messages supplémentaires perturberait peu la présentation déjà dessinée.

En outre, ce genre d'approche thématique dissèque chaque message et permet ainsi de préserver une certaine confidentialité. Bien sûr, en s'adressant à l'administrateur, les utilisateurs s'attendent à ce que leurs lignes puissent être lues par diverses personnes, mais ils confient un souhait ou une difficulté particulière et peuvent préférer que cette communication informelle ne soit pas largement divulguée. L'approche thématique permet de donner des extraits des messages, qui illustrent concrètement chaque point, sans pour autant donner un message entier, qui pourrait trop clairement évoquer la personne qui l'a émis.

Le corpus rassemble une vingtaine de messages, depuis l'ouverture du serveur intranet (1996) jusqu'en 1998.

Sur cette période, les caractéristiques techniques de la diffusion ciblée sont les suivantes :

- la caractérisation des destinataires et des documents soumis se fait par un simple *découpage* des textes (chaque chaîne de caractères entre deux blancs est une unité descriptive, sauf les mots outils qui sont éliminés) ;
- le calcul des rapprochements est celui de ADOC v.2, à savoir un *cosinus* sur des vecteurs pondérés (*poids de Salton* + dévaluation des *termes transverses*, généraux, comme logiciel). Il retourne une valeur de similarité pour chaque profil auquel est confronté la requête ;
- les résultats sont ordonnés par similarité décroissante. La valeur de la mesure de similarité n'est pas indiquée, car son interprétation serait délicate. Chaque rapprochement est expliqué par la donnée des cinq mots qui ont le plus contribué à la similarité.

Pendant un temps, était aussi affiché le résultat du découpage de la requête (liste de ses mots non grammaticaux, par ordre alphabétique) : ceci a été retiré.

B. ANALYSE THÉMATIQUE DES RETOURS UTILISATEURS

1. Portrait des utilisateurs et des usages

a) Paramètres d'envoi

Les envois de messages à l'administrateurs de DECID sont bien sûr beaucoup moins nombreux que les requêtes soumises au système. Pour mémoire, DECID compte plusieurs centaines d'utilisateurs et traite plusieurs requêtes quotidiennement.

Répartition dans l'entreprise des utilisateurs ayant contacté DECID

Hormis deux personnes de l'équipe DECID, deux personnes du Groupe auquel appartient le projet DECID, et une personne dont nous ne savons pas le rattachement, les utilisateurs ayant adressé un message à DECID se répartissent dans cinq Services (sur les sept Services de la Direction des Etudes et Recherches, sans compter le service AGT (Administration et Gestion des Travaux) et la Direction), et dans dix Départements (sur environ trente-cinq).

Le tableau suivant précise la répartition (quand il y a plusieurs personnes d'un même Département, un chiffre entre parenthèse indique leur nombre) :

Services :	IMA	ERMEL	IPN	EP	ER
Départements :	MMN, ICI, TIEM	PEL	SID, PROVAL	REME (4), SDM (2), CCC	CCT (2)

Répartition chronologique des messages

Le tableau ci-après récapitulent les périodes de réception des messages étudiés :

	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
1996	X	X	X	X	X	X	2	5	1	-	1	1
1997	1	1	-	-	-	-	2	-	1	3	-	1
1998	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	X	X

Deux précisions :

- Les mois de septembre-octobre 1997 correspondent à la réalisation d'une enquête, par messagerie électronique, auprès des utilisateurs de DECID.
- La présente étude a été arrêtée en octobre 1998.

b) Forme des requêtes soumises à DECID

Mots-clés

Dans les messages, il est souvent question *du* ou *des mots clés* soumis au système.

Je cherche les personnes faisant de la validation de logiciels dans le cadre de projets. Avec DECID, je cherche les mots clés LOGICIEL, VALIDATION et PROJET.

Expressions

Des messages désignent la requête comme *l'expression recherchée*.

...une recherche sur l'expression 'ACIDE BORIQUE'...

Par exemple je cherche 'document électronique'.

Equations

Certains utilisateurs, malgré l'absence d'indication en ce sens, essaient infructueusement d'introduire des opérateurs booléens : ils constatent qu'ils ne sont pas pris en compte par le système.

Je ne sais pas utiliser d'expression booléenne dans DECID

Texte, entré par copier/coller

Un texte est très vraisemblablement entré par copier / coller quand il est question du *document* soumis. Il peut arriver aussi qu'une personne saisisse au clavier un court texte (extrait, résumé).

J'ai essayé [DECID] pour mon projet [...], ça a bien marché, du premier coup... ! [...] [Pensez à] expliquer qu'on peut faire du couper / coller à partir de WORD.

Critère factuel

Même portant sur les textes d'action, une demande peut ne pas porter sur le texte et son contenu, mais sur les relations institutionnelles qui organisent les textes.

Comment dois-je faire pour récupérer l'ensemble des textes d'action du groupe, et l'ensemble des actions qui citent les actions du groupe ?

2. Qualités générales reconnues à l'application DECID

a) Interface

Esthétique agréable

La présentation de DECID est soignée, et se maintient « à la page ». Elle intègre des détails qui plaisent (boutons figuratifs, parfois petites animations) en s'en tenant à ce qui est compatible avec les principaux navigateurs et qui n'alourdit pas le temps de transmission (pas d'images volumineuses).

C'est sympa.

Bonne ergonomie : simplicité d'utilisation

La présentation intuitive, dans l'esprit général des sites Web. Un titre et des explications concises guident l'utilisateur sur chaque page ; une explication plus développée est donnée dans les pages d'aide. L'interface est conçue en sorte qu'un utilisateur puisse de se familiariser immédiatement avec l'application.

DECID est très agréable à utiliser

[A part ces] trois petites remarques [...], c'est très bien...

L'ergonomie est excellente.

Bravo pour cet outil, très simple d'utilisation.

b) Traitement

Rapidité

Le temps de calcul des rapprochements est de l'ordre de quelques dizaines de secondes. Le temps de transit des données sur l'intranet EDF est négligeable. Cela donne une véritable interactivité à DECID.

C'est très bon en terme de temps de réponse.

Efficacité

L'obtention immédiate de résultats dont on sait évaluer la pertinence est convaincante.

Bravo pour cette réalisation. Je l'ai essayée pour mon projet [...], ça a bien marché, du premier coup... !

Les résultats obtenus dès le premier essai me semblent tout à fait satisfaisants.

c) Intérêt dans l'entreprise

Réponse à un besoin sinon peu ou pas satisfait

Il n'est pas toujours facile de trouver le bon interlocuteur sur un sujet : le bouche-à-oreille ne suffit pas, et la consultation d'un organigramme à jour occasionne quelques dérangements sans rentrer dans le détail des thématiques traitées. DECID apporte une solution simple.

L'idée est très bonne.

DECID [...] permet d'avoir des noms sur des affaires.

J'ai testé le proto pour cause de CERD.

Dynamique de communication

DECID met à jour et renouvelle les contacts.

Les résultats [...] vont me permettre de revoir mes listes de diffusion.

3. Ecart par rapport aux systèmes de documentation et d'information classiques - Difficultés concernant la requête

a) Difficulté d'expression

Si l'on cherche un interlocuteur, mais que l'on n'a pas un texte qui se rapporte à la question que l'on veut aborder avec lui (ou que l'on ne pense pas à l'utiliser à cause des habitudes documentaires), l'expression spontanée de la requête se fait sous forme de mots clés (mots simples et termes composés). DECID, conçu pour des requêtes textuelles, est pauvre vis-à-vis de ces requêtes : il n'offre pas les fonctions les plus classiques, et l'utilisateur se sent privé de moyens d'expression.

Manque d'opérateurs

L'énumération de mots clés ne suffit pas à rendre compte des relations qu'il y a entre eux.

il me faudrait au moins le « ET ». Le « ET » [...] me manque [...] [pour trouver] une personne responsable d'une action parlant des deux mots clés.

[Ajouter] une recherche avec opérateur booléen [...] pour minimiser la présence de « bruit ».

Il serait intéressant d'avoir les opérateurs logiques (ET, OU...).

Unités syntagmatiques (mots « composés »)

Le découpage opéré pour la caractérisation des textes déstructure les termes composés : leurs composants sont traités indépendamment par DECID, et cela apparaît clairement dans l'affichage des mots qui contribuent à chaque rapprochement.

Apparemment on ne peut pas rechercher un terme composé [...] C'est dommage car cette fonction est classique.

b) Aide à la (re)formulation

Perception de l'impact

L'utilisateur a une attente quant à l'ordre de grandeur du nombre de personnes susceptibles d'être concernées par le sujet soumis. L'indication de l'effectif de la population que sélectionne sa requête lui permet de savoir si la manière dont il a présenté le sujet est trop vague, ou trop restrictive. Cette information immédiate contribue à une bonne interaction, car l'utilisateur a une meilleure perception de l'action du système.

Il faudrait indiquer à l'utilisateur le nombre d'occurrences qu'il a obtenu avec le mot-clé utilisé.

4. Points faibles de la technique de DECID

a) Remarques attribuables à la définition des unités représentatives

L'utilisateur qui connaît les techniques de traitement du langage naturel pour les systèmes classiques de recherche sur le texte intégral, remarque de prime abord le caractère très fruste de l'analyse du texte effectuée par DECID. Il peut s'arrêter à cette vision du système, experte mais décalée, car DECID se démarque de l'interrogation par mots clés en se situant au plan du texte : son intervention prend alors la forme de conseils techniques. Mais si cet utilisateur connaisseur ne se laisse pas entraîner par ses habitudes de pensée et de pratique, et joue le jeu de la requête textuelle, il peut constater que les techniques classiques n'ont alors pas le même impact. Elles sont intéressantes pour ce qu'elles nous disent de la matière linguistique, pour les propriétés de la langue qu'elles traduisent, mais n'ont peut-être pas à être reprises telles quelles, car ce qui est adapté aux mots clés ne l'est plus exactement pour le texte.

Utiliser la forme lemmatisée des mots, pour caractériser le document et les ARD / AID ; prendre en compte la notion de terme. Malgré tout, les résultats obtenus dès le premier essai me semblent tout à fait satisfaisants.

Rôle de mots peu significatifs

Tous les mots du texte n'ont pas le même caractère significatif et représentatif. Cela est renforcé quand les mots sont privés de leur contexte. Un terme très général ne se charge de sens que dans un contexte qui le détermine. Une poignée de mots généraux introduit une similarité quantitative entre deux textes (nombre de mots en communs, nombre d'occurrences de ces mots), mais ne s'accompagne pas dans le même mouvement d'une similarité qualitative et sémantique.

Il y a apparemment trop de réponses justifiées par des mots-clés anodins ou vides.

Unités syntagmatiques (mots « composés »)

Le calcul de similarité privilégie les profils qui présentent plusieurs ou tous les composants, mais ne tient aucun compte de leur position : il ne fait pas la différence entre les composants dispersés et les composants assemblés pour former l'expression.

En outre, les composants sont considérés indépendamment les uns des autres par le système. Dans le cas d'un terme précis tout en étant formé de composants très généraux (par exemple *document électronique*), le terme se voit attribué un poids particulièrement faible (il est très facilement occulté par un autre mot-clé le cas échéant), et les rapprochements se font essentiellement sur les profils comportant un grand nombre d'occurrences de l'un ou l'autre des composants –ce qui n'est pas pertinent.

Prendre en compte la notion de terme.

[...] les actions qui ont l'expression 'ACIDE BORIQUE', puis les actions avec le mot 'ACIDE', puis les actions avec le mot 'BORIQUE'.

Je cherche 'document électronique', et le serveur me retourne des actions sur l'électronique !

Pas de rapprochement des formes fléchies d'un même mot (lemmatisation)

Une même unité lexicale peut être retrouvée sous plusieurs de ses formes dans l'explication des rapprochements (par exemple *traitement* et *traitements*). L'impression est que l'on considère plusieurs fois, séparément, ce qui représente en fait un même élément. La lecture des résultats serait plus claire, et le traitement moins lourd et redondant, si les multiples formes étaient identifiées en une même unité de description. La lemmatisation est le terme technique pour désigner l'opération linguistique (morpho-syntaxique) qui regroupe les formes fléchies et neutralise les variations dues au genre (masculin / féminin), au nombre (singulier / pluriel), à la conjugaison, etc.

Utiliser la forme lemmatisée des mots, pour caractériser le document et les AID/ARD.

Frontières textuelles

La concaténation des textes opérée pour construire un profil fait disparaître un élément essentiel : l'unité, autonome et cohérente, que forme le texte.

Le « ET » qui me manque ne veut pas dire :
je cherche les personnes responsables
d'une action_1 qui parle de logiciel « ET »
d'une action_2 qui parle de validation
mais une personne responsable d'UNE action parlant des deux mots clés.

b) Défauts des résultats

Bruit

Au dire des messages, les résultats de DECID pèchent par leur *bruit* plutôt que par leur *silence*. A savoir, les utilisateurs remarquent surtout beaucoup de propositions erronées mêlées aux propositions réellement intéressantes. En revanche, on ne mentionne pas le cas inverse, où DECID ne trouve pas une personne que l'on s'attend à trouver. Il est clair que, déjà par principe, le silence est beaucoup plus difficile à percevoir et à évaluer que le bruit. D'autre part, les résultats de DECID peuvent comporter un grand nombre de propositions non pertinentes (requête correspondant mal à la base ou au traitement effectué, volume trop grand de réponses demandées), et cela détermine l'impression dominante.

minimiser la présence de « bruit »

Parcours inefficace

Il faut examiner un très grand nombre de propositions pour trouver les propositions intéressantes. C'est évidemment une perte de temps et une tâche rébarbative.

[Sur 200 réponses,] je mets beaucoup de temps à trouver les 10 ou 15 personnes cherchées.
Si l'on demande 50 sélections, on a les 50 premières et non les 50 meilleures.

c) Améliorations suggérées pour la présentation des réponses à la recherche

Seuillage

Il ne s'agit pas d'une demande de limitation quantitative, celle-ci est déjà effectuée : le nombre maximal de réponse est un paramètre du traitement que peut fixer l'utilisateur. Ce qui est en cause, c'est le nombre de réponses significatives, qui donne un ordre de grandeur de la portée de la requête. La technique sur laquelle repose ADOC multiplie les rapprochements trop peu motivés : pour ne pas risquer de perdre un rapprochement sur un détail ponctuel mais important, d'autres rapprochements sont gardés, qui atteignent le même degré de similarité sur des critères purement quantitatifs, cumulatifs.

Si j'en cherche 200, j'en trouve 200 !! [Or je m'attends à] 10 ou 15 personnes.

Principale suggestion : limiter les réponses à celles qui dépassent un certain niveau de pertinence ; il y a apparemment trop de réponses justifiées par des mots-clés anodins ou vides.

Ordre significatif

Une valeur de similarité est utilisée pour présenter les destinataires repérés par pertinence décroissante. Cet indicateur n'est qu'une valeur numérique scalaire, peu interprétable dans l'absolue, et n'est donc pas fourni dans les résultats. L'expérience montre qu'il n'est pas très fiable, puisqu'il y a de nombreuses inversions, des propositions inintéressantes pouvant précéder massivement des propositions intéressantes.

L'utilisateur a besoin d'une organisation des résultats qui l'aide à trouver rapidement ce qu'il cherche. Il remarque des critères sur lesquels il s'appuie : dans le cas d'une requête par mots-clés, le

taux de couverture de l'ensemble des notions évoquées, et la présence marquée des mots choisis dans les textes ; s'il est fait usage de termes composés, la présence effective dans le texte de ces expressions précises et significatives, plutôt que de leurs composants désarticulés.

Certains de ces critères sont déjà inclus dans la mesure de similarité de Salton. Leur fusion, et leur effacement derrière une valeur numérique, fait perdre en intelligibilité.

[...] Une hiérarchisation (proximité) des réponses en fonction de l'occurrence des mots trouvés dans les textes d'actions me semble un axe minimal de développement

Il serait intéressant de classer les résultats d'une recherche par ordre de proximité (c'est-à-dire que lorsque l'on fait une recherche sur l'expression 'ACIDE BORIQUE', obtenir en début de liste les actions qui ont l'expression 'ACIDE BORIQUE', puis les actions avec le mot 'ACIDE', puis les actions avec le mot 'BORIQUE').

Il serait intéressant [...] de classer les résultats selon le nombre de mots-clés trouvés.

5. Corrections à apporter au plan de l'ergonomie de l'interface

a) Attente de facilités classiques

Retour aux étapes précédentes

Il est d'autant plus naturel de pouvoir revenir sur ses pas, que cela fait partie des fonctionnalités de base d'un navigateur Web. DECID se présentant via une telle interface, ne redéfinit pas cette fonction et s'en tient aux possibilités générales offertes par les navigateurs. C'est en fait une chronologie linéaire des pages traversées, qui ne garde pas les alternatives multiples quant au contenu d'une page, ni les bifurcations et points de choix dans l'enchaînement des pages. On n'a pas par exemple d'historique des requêtes, des étapes de sa reformulation.

Il manque la possibilité de revenir à un niveau antérieur.

Comment fait-on pour revenir au menu *galaxie* d'où je viens ? (fonction 'petit poucet').

Eviter les risques de perdre un texte

Composer un texte et prendre le temps de l'entrer au clavier, ou bien le repérer dans un ensemble de fichier et en sélectionner un extrait représentatif, est un travail qui demande un investissement temporel et cognitif nettement supérieur aux autres interventions demandées à l'utilisateur, essentiellement cocher quelques options dans un éventail de choix. La perte accidentelle de cette donnée est donc très mal acceptée. Il faut éviter tout effacement intempestif d'un texte, suite à l'échec d'un traitement ou à une fausse manoeuvre.

Si on clique sur 'paramètres par défaut' (ou quelque chose comme cela) une fois que l'on a saisi son texte, cela efface tout ce que l'on a écrit !

Le fonctionnement du bouton 'paramètres par défaut' n'est pas clair (et il est dangereux, car il efface le texte que peut-être on vient de taper !).

Je n'avais pas tapé mon adresse e-mail, donc le message fut refusé, mais ce n'était pas une raison pour me punir, et m'obliger à retaper tout le texte [de ce message] !

Composition du haut de la page : limiter la nécessité de recourir à l'ascenseur

Dans la mesure du possible, il faudrait avoir tout ce à quoi l'utilisateur doit obligatoirement accéder (boutons, zones à compléter, etc.) sur la partie de la page qui s'affiche initialement (par défaut). On évite ainsi un recours systématique à l'ascenseur, qui compte comme une opération supplémentaire, et on donne d'emblée une vue d'ensemble de ce qui concerne la page.

Pourrait-on avoir tout qui tient sur un écran sans scrolling ?

La hauteur du bandeau de tête de DECID fait que la fenêtre dans laquelle insérer le texte à traiter est coupée, ce qui est gênant et oblige à jouer de l'ascenseur.

Ne demander que les renseignements nécessaires et en déduire les autres informations si besoin est

Pour minimiser les sollicitations à l'utilisateur, il convient d'éviter les demandes redondantes.

Pourquoi demander le numéro de matricule, puis le nom, puis l'adresse e-mail... n'est-ce pas très redondant ?

b) Clarté (risques de confusion)

Boutons

Le choix du nom d'un bouton, et la manière dont il s'insère dans la page (« après » quoi il vient, à quelle famille d'opérations son aspect le rattache, etc.) servent à son interprétation. Or, comme un bouton correspond à un choix de traitement (valeur d'un paramètre, lancement), il est important que l'utilisateur en saisisse bien la signification. L'opération associée au bouton doit se comprendre immédiatement et sans équivoque.

Le bouton 'paramètres par défaut' n'a pas l'air de fonctionner.

Le fonctionnement du bouton 'paramètres par défaut' n'est pas clair.

Jargon

Le concepteur du site ou le rédacteur des pages d'aide sont familiers du vocabulaire et des concepts liés à l'application. S'ils n'y prennent garde, leurs présentations et explications égarent ou laissent perplexe l'utilisateur, plutôt qu'elles ne l'éclairent. Une fois de plus, il faut se méfier des évidences.

Le vocabulaire utilisé m'est inconnu ; qu'est-ce qu'une cible ?

Pour un utilisateur hors DER, le terme 'responsable d'action' n'est peut-être pas très explicite.

Différenciation et signalement des aides

Les demandes d'assistance ou de complément d'information, et le lancement d'opérations de traitement, sont deux modalités fondamentalement différentes d'interaction avec le système. Une convention visuelle peut distinguer les modalités.

Récupération de la sélection : le choix du format est en fait une aide, et vous devriez le dire explicitement.

Pertinence globale vs locale

Un surlignage au sein du texte s'interprète comme la localisation d'un élément saillant dans son contexte ; il y a donc l'idée d'une pertinence locale. Si c'est le texte dans son ensemble qui fait écho à une requête, et qui porte un point de vue homogène sur le sujet abordé, alors le surlignage du texte serait uniforme. Il appelle une attention locale alors que domine une pertinence globale. Il y a passage d'un palier à un autre, et une différence de nature pour l'interprétation, entre l'extrait de l'ordre de la phrase ou du paragraphe, et le texte pris comme un tout.

index : les références sont utiles quand l'[action] [ne] parle de ce qui nous intéresse qu'à un moment donné, mais quand toute l'[action] parle du sujet, il n'est pas nécessaire de mettre les références. On va faire défiler le texte puis cliquer sur les références, et on va s'apercevoir que c'est pareil.

c) Explicitations importantes

Annnonce du temps de traitement

L'interactivité liée à l'interface Web rend très sensible la question du temps de traitement : soit les résultats s'affichent (quasi) immédiatement, soit le traitement se chiffre en secondes et, le sachant, l'utilisateur peut se permettre d'attendre. Au delà, qu'il s'agisse de minutes ou d'heures, on

n'est plus dans le domaine de l'interactivité, donc soit l'interface est inadaptée, soit le traitement est considéré comme ne se déroulant pas correctement.

Cette question n'était pas du tout aussi aiguë pour une version par le mail : en effet, l'utilisateur envoie son traitement et n'attend pas un retour avant quelques minutes. Rien sur son poste n'est mobilisé par l'application en cours, et il n'y a pas la notion de session comme pour une application interactive.

Indiquer qu'une recherche dure 1 ou 2 minutes (pour moi 40 secondes), car les utilisateurs pensent vite que ça ne va pas marcher...

Possibilités concrètes du copier / coller

Les applications informatiques s'utilisent généralement indépendamment. La relation entre deux applications qui n'ont rien de commun du point de vue de leur origine, de leur aspect, etc., n'est pas du tout évidente pour le non informaticien, qui ne connaît pas les mécanismes généraux sous-jacents, et s'est par ailleurs souvent heurté à des problèmes d'incompatibilité. Il ne lui vient pas à l'idée que le *copier / coller* d'un traitement de texte soit reconnu dans l'univers de l'application DECID.

Le *copier / coller* étant le principal mode d'entrée d'un texte, la description de sa mise en œuvre doit être très explicite.

Expliquer qu'on peut faire du couper / coller à partir de WORD.

d) Variantes gênantes dues aux navigateurs ou à leur configuration

Lisibilité : Police de caractères de ce qui est entré au clavier

Je ne trouve pas très lisible la police que vous avez choisie.
la police de caractères est trop grosse et [...] je ne vois pas ce que j'écris !!! GR !!!!

Accents

Je n'ai pas les accents dans les boutons et les menus, mais je les ai dans le texte (le problème ne vient peut-être pas de chez vous...)

Cadrage de la page

Selon la résolution de l'écran, la taille de la zone de la page affichée dans la fenêtre du navigateur varie. Cela peut jouer sur la délimitation du haut de la page, à savoir de ce qui apparaît de la page quand on y accède.

Différences d'affichage des couleurs

Le fond de page prend parfois soudainement une couleur très laide, et qui gêne considérablement la lecture des résultats. Est-ce dû à ma machine, ou au système DECID ?

Messages d'information

Le navigateur intervient lors de certaines opérations standard. S'il identifie que des données vont transiter sur le réseau, il affiche par défaut un message d'avertissement. L'utilisateur doit savoir que la modification de ce comportement se fixe au niveau du navigateur, cela ne relevant pas du contrôle de l'application.

La fenêtre Security information qui apparaît quand on clique sur le bouton '[envoyer la requête]' paraît saugrenue.

6. Extensions demandées

a) *Années*

Ne pas disposer que de l'année courante

La possibilité de faire varier l'année permet d'élargir la recherche.

Le choix de l'année colore la recherche, et doit être rappelé pour conduire la recherche et lire les résultats : une personne repérée sur son profil calculé pour une année passée est plutôt considérée comme ayant acquis une expérience dans le domaine ; si c'est le profil de l'année en cours, une personne est sélectionnée par rapport au sujet de recherche qui la mobilise ; un profil pour l'année suivante reflète des intentions, qui peuvent être par la suite revues et réajustées.

Etendre aux années 95 et 94. [(remarque faite en 1996)]

L'année n'apparaît pas sur la page de recherche 'acteurs DER'.

Interrogation sur une période de plusieurs années

La recherche d'un destinataire en fonction de ses préoccupations actuelles porte naturellement sur son profil pour l'année en cours ; la prospection sur les activités envisagées considère les profils sur version provisoire, au titre de l'année à venir. En revanche, la recherche d'une personne compétente sur un sujet se tourne naturellement vers une période de plusieurs années.

Obliger à lancer la recherche année par année (car à chaque année correspond une base, et chaque base est un espace de recherche indépendant) a deux inconvénients : (i) demander des manœuvres répétitives, et (ii) produire un grand volume de résultats, redondants (doublons) et sans une vue unifiée qui permette une lecture d'ensemble.

Si on fait une recherche sur les 3 ans, on ne peut pas afficher directement les cibles pour les 3 années, à chaque fois on est obligé de refaire une requête.

b) *Textes*

Visualisation

La lecture du texte précise et complète la première idée que l'on peut se faire à la vue des quelques mots les plus actifs dans le rapprochement, du titre de l'action, du rattachement de l'agent dans le contexte de l'entreprise. Le texte d'action peut avoir deux rôles : celui de construction des profils et de caractérisation des personnes d'une part, celui de présentation de la personne et de descriptif de ses activités d'autre part. Le premier rôle est interne et entre dans le calcul des rapprochements ; le second est externe, il sert de support à la construction de l'interprétation des résultats.

Il est [...] dommage de ne pas obtenir en ligne le texte de l'action...

Sera-t-il possible de lire le texte des actions ?

Est-il possible de consulter le texte de l'action une fois celle-ci identifiée, au moyen de DECID ou d'un autre outil ?

Mise à disposition

La réunion systématique de toutes les actions effectives pour une année fait de la base de textes sous-jacente aux profils de DECID une documentation de référence. C'est de plus une édition électronique, avec un format unique et régulier pour la représentation de chaque texte, ce qui rend possible de nombreux traitements. Enfin, le format des textes est assez riche pour fournir une présentation agréable (distinction du titre général de l'action, des intertitres ouvrant chaque partie correspondant au plan-type, conservation des paragraphes), déjà réalisée pour HTML.

D'autre part, les actions sont des données de valeur, stratégiques pour l'entreprise. Elles ont une certaine confidentialité qui fait que ce corpus est protégé, et d'accès contrôlé et restreint. Rares sont les exemplaires du corpus : absence de recueil général imprimé consultable, et jusqu'en 1997-

1998 le *Livre Electronique* suppose l'installation d'un logiciel sur le poste client et est réservé aux responsables hiérarchiques. L'attrait que représente les données de DECID n'en est que renforcé.

En tant que chef de groupe, comment dois-je faire pour récupérer l'ensemble des textes d'action du groupe, et l'ensemble des actions qui citent les actions du groupe ?

Je conçois actuellement un site Web pour [un] groupe [...]. J'aimerais mettre des liens vers des textes d'action situés sur votre site. Puis-je poser des liens assez génériques de type [http://decid.der.edf.fr/docs/<code action>.html] par exemple sans passer par les mots de passe ou les CGI_BIN ?

Elargissement à d'autres textes

Les actions sont un corpus. La prise en compte d'autres corpus serait un enrichissement de l'application. Par exemple, les notes internes apportent un point de vue plus technique et plus concret. Les actions se placeraient sur un registre indicatif (elles annoncent un programme), les notes sur un registre informatif (elles décrivent une réalisation, développent une réflexion, consignent les enseignements tirés d'une expérience).

A leur tour, ces autres textes peuvent prendre deux rôles : contribution au contenu du profil, ou / et contribution à l'interprétation des résultats.

Sera-t-il possible de lire les notes (ou résumé) associées à l'expression recherchée ou aux actions ?

c) Langue

Soumission de textes en anglais

Le choix de la langue (français ou anglais) a été proposé un temps dans la version mail de DECID. Il est vivement souhaitable de pouvoir prendre en compte des textes en anglais, de plus en plus présents dans l'information qui circule dans l'entreprise. Mais la technique expérimentée dans la version mail de DECID était très peu satisfaisante, très souvent inefficace, et ternissait injustement l'image de l'application entière.

même imparfait pourquoi ne pas ouvrir l'option Anglais ?

7. Renseignements

a) Version mail de DECID

Lors du lancement de la version Web de DECID, un courrier électronique a été envoyé à tous les agents qui avaient utilisé DECID (sur le mail), annonçant la nouvelle version de l'application, et expliquant la fermeture du service par mail (coût trop important de la maintenance de deux serveurs).

Il y avait un serveur DECID par e-mail : decid@der.edfgdf.fr. Je viens d'essayer d'envoyer un message à cette adresse et j'ai reçu un message d'erreur. DECID e-mail est-il encore supposé marcher ?

Apparemment, vous utilisez un simple découpage ? est-ce que l'on peut toujours lancer DECID par mail, et si oui y a-t-il indexation ? (Je voudrais me rendre compte des différences.)

b) Obtention d'un mot de passe pour les services documentaires en ligne (Galaxie)

GALAXIE est le site Web qui fédère toutes les applications en ligne offertes sur l'intranet EDF par le Département *Systèmes d'Information et de Documentation*. DECID est l'un des services proposés au sein de GALAXIE. Il utilise les mots de passe personnels donnés dans GALAXIE pour contrôler l'accès aux textes d'action. L'utilisateur qui souhaite bénéficier de cette fonctionnalité et n'a pas encore de compte GALAXIE doit donc faire la demande d'un mot de passe auprès de GALAXIE, ce qui est clairement indiqué dans DECID. En revanche, les coordonnées de la personne à contacter, qui dépendent de l'unité d'appartenance de l'agent, ne sont pas rappelées.

Je souhaiterais avoir un mot de passe Galaxie : que faut-il faire ?

***c) Information sur d'autres services (documentaires) du Département
SID***

DECID fait partie de la « vitrine » du Département SID, c'est son premier service offert sur l'intranet, et il constitue un point de contact pour les personnes familières du Web... ou de DECID. C'est en effet un signe que DECID est connu (le mode plus classique de contact serait plutôt le téléphone, ou une visite au point d'accueil).

Peut-on commander des documents du fond EDFDOC par un serveur Web (intranet) ?

C. RÉPONSES AUX UTILISATEURS ET PRISE EN COMPTE DES REMARQUES

1. Renseignement particulier

Bien sûr une demande de renseignement appelle une réponse personnelle, par retour de courrier.

Une demande de renseignement relative à DECID, et émise indépendamment par plusieurs personnes, est l'indice d'un aspect pas suffisamment explicité, ou pas assez visible ou accessible.

2. Signalement d'une anomalie

a) *Correction immédiate*

Le bouton *Paramètres par défaut* a été renommé *Remise à blanc*, ce qui exprime beaucoup plus clairement son rôle. L'ordre de grandeur du temps de traitement est indiqué, à proximité du bouton d'envoi de la requête.

La rédaction des pages est révisée pour être plus simple et accessible, et quand des notions plus techniques doivent être mentionnées, les explications nécessaires sont introduites dans les pages d'aide. La relecture par un tiers extérieur, et en dernier recours les réactions des utilisateurs, aident à faire la part entre ce qui se passe d'explications, et ce qui est peu compréhensible pour quelqu'un qui n'est pas du domaine, ou non évident du point de vue informatique.

Les utilisateurs signalent aussi quand l'application a « planté », et qu'un message d'erreur s'est affiché. Ils transmettent généralement le contenu du message d'erreur, ce qui aide à localiser la partie du programme ou de l'architecture qui est en cause. En effet, les programmes en Ada permettent, par le mécanisme de la levée d'exceptions, de gérer les comportements imprévus et notamment d'associer différents messages à la terminaison anormale d'un traitement. Ceci dit, les dysfonctionnements de DECID restent rares, l'application étant conçue pour être très robuste.

b) *Point d'attention*

D'une manière générale, les remarques invitent à garder une attention particulière, lors des évolutions de l'application, à ce qui alourdit l'usage de DECID et multiplie les interventions de l'utilisateur.

- Les manœuvres et cas de figure qui occasionnent la suppression d'un texte entré par l'utilisateur sont à repérer : on cherche alors des manières de limiter les risques de perte accidentelle, par exemple demande de confirmation, ou enregistrement provisoire de secours.
- La composition des pages tient compte de l'importance spécifique du début, qui est affiché par défaut, pour y regrouper les opérations et informations essentielles et limiter le recours à l'ascenseur.
- Les demandes redondantes ou perçues comme telles sont limitées, et se justifient par la difficulté de rétablir les données sinon implicites (par exemple, la correspondance entre le nom et l'adresse électronique est exploitable, en revanche l'association d'un nom à un matricule n'est pas toujours fiable avec les tables dont on dispose).
- Dans la mesure du possible, l'interface est validée pour les différents environnements et les navigateurs courants (*Netscape, Internet Explorer*).

En outre, les qualités reconnues à l'application DECID reflètent des aspects auxquels les utilisateurs sont sensibles, et qu'il ne faut pas perdre de vue : l'ergo-esthétique de l'interface, la rapidité et l'efficacité du traitement, l'utilité dans l'entreprise et sa complémentarité avec les autres outils.

3. Cas sortant du champ de DECID

a) *Meilleure communication sur le fonctionnement de DECID et ses spécificités*

Un certain nombre de demandes font le parallèle entre DECID et des systèmes documentaires. Elles expriment le regret de l'absence, ou la suggestion d'ajout, de fonctionnalités classiques : opérateurs booléens, définition d'expressions. Ces techniques se montrent effectivement utiles pour une interrogation à base de mots-clés ; elles n'ont pas de sens dans le cadre d'une interrogation par un texte.

Le cas de la lemmatisation est un peu différent mais appelle lui aussi une explication et une justification de l'approche choisie par DECID : l'usage de la lemmatisation et ses propriétés sont connus aux concepteurs de DECID, c'est délibérément qu'il n'y est pas recouru. Toutefois, c'est l'application brute de la lemmatisation qui est écartée : la prise en compte de l'unité lexicale par delà ses variations flexionnelles a sa place dans la version suivante de DECID.

b) *Une application complémentaire : le Livre Electronique des Actions de la DER (LEADER)*

Une requête qui s'exprime effectivement typiquement comme une équation booléenne, avec un mode de combinaison des termes bien précis et déterminé, peut être en partie satisfaite en soumettant comme requête une liste des termes considérés. Mais c'est un usage peu conforme à l'approche choisie par DECID, et qui n'est pas très satisfaisant.

Le *Livre Electronique des Actions de la DER* (LEADER) est complémentaire à DECID, en ce sens qu'il permet de consulter les textes intégraux des actions, et de sélectionner les actions qui répondent à une équation de recherche. L'interrogation utilise les opérateurs booléens, la troncature, la restriction à certains champs du texte d'action (recherche dans le titre, dans les noms des responsables, dans le texte, sur le code de l'action).

DECID se différencie en ce que chaque proposition correspond à une personne : il précise son rattachement, indique toute la gamme des actions dont elle est responsable. D'autre part, le mode d'interrogation par un texte est avantageux pour épargner la composition d'une requête qui traduise un document à diffuser. Il évite de décliner toutes les combinaisons imaginables de mots-clés, entre l'usage uniquement du « ET » souvent trop restrictif, et l'usage uniquement du « OU », trop lâche. En effet, le mode de calcul utilisé par DECID favorise la présence de nombreux termes en commun, sans pour autant l'exiger.

Les avantages respectifs de chacune des deux applications LEADER et DECID gagnent à être connus, pour tirer le meilleur parti de chacune en fonction de la situation.

Il est vrai cependant que DECID a toujours été ouvert (gratuitement) à tous les agents, alors que jusqu'en 1997-1998 le *Livre Electronique* n'était accessible qu'aux chefs d'unité. Il n'avait pas encore une version intranet : il était consultable sur certains postes dédiés ou nécessitait une installation particulière sur le poste client. Jusqu'à ce moment-là, DECID était le seul moyen très accessible d'avoir une information sur l'activité de tous les agents de la DER.

c) *Elargissement du champ*

Le point source de malentendus à propos de DECID est l'interrogation par un texte, par opposition à l'usage de mots-clés. Tout en maintenant l'utilisation privilégiée des textes, et en renforçant la communication sur les particularités et les bénéfices de cette approche, une prise en compte des requêtes par mots-clés est nécessaire. La qualité de réponse de DECID à ces requêtes doit faire l'objet d'une attention particulière, ce genre de requêtes doit être reconnu et pris en compte.

4. Evolution à travers les versions

a) *Intégration directe*

La construction des bases de profils pour plusieurs années a été introduite de la façon la plus simple. L'utilisateur choisit la base à parcourir avant de lancer sa recherche.

La visualisation des textes d'action est mise en place. Ceci, qui est un progrès significatif, très demandé par les utilisateurs, est également une évolution conséquente sur le plan de la réalisation technique (génération automatique de l'édition des textes propre à l'affichage, contrôle d'accès par mot de passe).

b) *Intégration indirecte*

Nouvelles unités descriptives en remplacement du simple découpage

La caractérisation des documents et des destinataires ne se fait plus par un simple découpage, mais s'appuie sur des unités plus évoluées. Ces unités permettent de décrire les liens syntagmatiques forts d'une expression ou d'un terme composé (types : *Solidarités*, *Séquences*), d'enregistrer les variantes qu'une lemmatisation regroupe (type : *Association*), de rendre compte de l'existence de zones de localité sémantiquement pertinentes dont le texte (types : *Communautés*). Les zones de localité servent à rendre compte de modes d'interaction entre les mots que le « ET » booléen fige un peu brutalement.

Ces nouvelles unités évitent l'isolement et le manque de contexte du mot-clé ; elles délaissent un cumul fortuit de mots dépareillés et généraux, et soulignent les relations entre des mots qui se renforcent mutuellement. Le calcul de la similarité n'est ainsi plus complètement aveugle vis-à-vis des interactions entre les mots. Les unités motivant un rapprochement gagnent en signification.

Interface

Un utilisateur suggérait de mentionner le nombre d'occurrences obtenues avec les mots-clés choisis pour la requête. L'interface s'enrichit d'un aperçu de la *prise en charge* de la requête, qui répond, mais de façon étendue aux textes, au besoin d'une indication sur l'impact de la requête.

Était également abordée la confusion engendrée par le surlignage d'un texte globalement pertinent. Les histogrammes en bordure des textes sont, au niveau global du texte, ce qu'est le surlignage, au niveau local des mots et des paragraphes. Ainsi, point n'est besoin d'aller d'occurrence en occurrence, de zone surlignée en zone surlignée, pour se faire une idée de la pertinence d'ensemble, ou bien partielle, d'un texte. Les deux visions, locales et globales, coexistent et sont articulées : on peut passer de l'une à l'autre. En cliquant sur une barre de l'histogramme, on positionne l'affichage du texte sur la zone locale correspondante. Et quand on affiche une zone du texte, l'ascenseur indique, sur la base de l'histogramme, les barres qui représentent cette zone.

La nouvelle version de DECID attaque de front la question du bruit et de la mise en ordre des résultats. Le problème identifié est, par delà l'hypothétique existence d'un classement des propositions de la meilleure à la moins bonne (héritée d'une conception scalaire de la pertinence), le besoin d'un mode de parcours systématique et efficace. C'est ce qu'offre la nouvelle présentation, en répartissant et synthétisant l'ensemble des propositions en *pistes*, en informant sur les qualités spécifiques de chaque proposition au regard de la requête et du contexte de la base (*originalités*), et en prévoyant d'autres grilles de lecture (tris selon le nom, le rattachement dans l'entreprise, etc.). L'utilisateur a alors tous les moyens pour constituer rapidement la liste de propositions qui répond à ses attentes : car il n'existe pas une unique bonne liste solution à une requête donnée, que la machine aurait à fournir.

c) Evolutions ultérieures

Le temps et les moyens pour réaliser DECID sont limités, ce qui oblige à faire des choix. Les suggestions intéressantes non encore prises en compte peuvent être enregistrées comme pistes pour les versions ultérieures de DECID.

Un historique des requêtes d'une session serait à étudier. Pour le moment, l'utilisateur peut revenir à sa dernière requête et la modifier. Quand a-t-il besoin de considérer plusieurs requêtes, ou de revenir sur des requêtes antérieures ?

Une estimation du temps de traitement pourrait préciser ou remplacer l'ordre de grandeur annoncé (fixe et général). Une telle fonction avait été mise en place pour l'ancienne version de DECID, dont les temps de traitement étaient très dépendants de l'attente pour le passage par le serveur d'indexation. L'estimation est intéressante si l'affinement des traitements conduit à des temps de traitements plus variables.

Une piste importante serait la mise en œuvre de recherches multi-années, sur une période. Des points restent à creuser : quels modes de définition des périodes sont intéressants ? (par exemple, est-ce que les périodes s'organisent autour de l'année courante ? est-ce qu'elles sont d'autant plus longues que l'on s'éloigne du présent ?) Comment construire un espace qui intègre et équilibre les différentes années, et leur chronologie ? (les informations liées aux années récentes peuvent-elles, doivent-elles être valorisées ?)

La prise en compte d'autres corpus est inéluctable. La ressource que constitue l'ordonnancement peut tarir : on pourrait assister à une diminution du nombre d'actions, qui ferait évoluer celles-ci vers des descriptifs d'activité trop généraux. L'élargissement de la base à d'autres Directions d'EDF, l'implantation de DECID dans d'autres organismes en liaison avec EDF, supposerait l'utilisation d'autres corpus. La question est aussi celle d'avoir plusieurs corpus contribuant à une même base de profils. Dans tous les cas, le recueil du corpus est une étape à ne pas sous-estimer.

Le traitement de l'anglais n'est pas résolu. La voie la plus réaliste actuellement serait de construire des bases de profils pour l'anglais, parallèlement à celles pour le français. Cela suppose de pouvoir rassembler un corpus adéquat, et éventuellement de paramétrer les traitements linguistiques opérés sur les textes. Cependant, l'architecture générale du système est compatible avec l'extension à l'anglais, et prépare déjà cette option. Ce sont surtout les données qui conditionnent la réalisation.

D. CONCLUSIONS

1. Les informations qui sont bien « passées »

Ce qui n'est pas apparu dans les messages des utilisateurs est jusqu'à présent passé sous silence. Or le fait de ne jamais aborder un point peut être très significatif. En l'occurrence, pour les points dont la compréhension est jugée importante pour une bonne utilisation de DECID, c'est un signe que la communication faite à leur rencontre est réussie.

a) *Les profils*

Leur mode de constitution, à partir des textes d'action, semble tout à fait acquis par les utilisateurs qui écrivent à DECID. C'est important qu'il en soit ainsi : le mystère qui peut planer autour de la définition de profils ne peut que faire du tort à l'application (méfiance, biais sur l'interprétation, utilisations déviantes).

b) *L'automatisation du traitement*

La requête est prise en charge par le serveur, et la détermination des destinataires se fait sans aucune intervention humaine : les utilisateurs savent qu'ils peuvent soumettre des textes stratégiques et confidentiels, et ne dévoilent pas la pointe de leurs recherches à l'administrateur.

Face à une machine, la requête adopte naturellement la forme de mots-clés ; l'autre alternative est la forme sollicitée par DECID, un texte ou un extrait de texte, à diffuser, ou par rapport auquel on recherche des interlocuteurs. La requête qui serait adressée à une personne prendrait la forme d'une phrase.

c) *Le mode d'emploi*

La manière d'utiliser DECID est communiquée par la présentation intuitive (qui suit les conventions courantes), les brèves indications associées à chaque étape, et le renvoi aux pages de présentation développée. Il n'y a pas de sessions de formation, ni de manuel ou de guide édité.

Les utilisateurs témoignent de leur facilité à procéder à une première recherche, qui se déroule de façon satisfaisante.

La seule ombre au tableau est le fait que passe inaperçue l'insistance dans DECID sur la soumission d'un texte plutôt que de quelques mots. La demande d'une requête textuelle est manifestée explicitement (présentation générale, phrase d'invitation au moment de la soumission de la requête) et implicitement (forme et taille de la fenêtre pour introduire la requête). Pourtant, une proportion significative d'utilisateurs ne semblent concevoir une requête que sous forme de mots clés.

Il est vrai que DECID accepte les mots clés et fonctionne dans ce cas-là également : doit-on considérer cela comme un emploi, ou comme un détournement, de DECID ?

2. Un complément de communication sur le plan technique

Tout ce qui familiarise l'utilisateur avec les principes et le mode de fonctionnement de DECID permet que le système soit employé au mieux de ses possibilités, et que l'utilisateur puisse s'en servir avec souplesse.

a) *FAQ*

L'acronyme FAQ désigne originellement les *Frequently Asked Questions*, ce que les francophones ont transposé en *Foire Aux Questions*. La rubrique, dans le contexte d'une application sur un serveur Web, fait le tour des interrogations qui viennent à l'esprit des utilisateurs. Chacune de ces questions typiques reçoit une réponse. L'utilisateur novice peut parcourir cette rubrique pour résoudre ce qui ne lui semble pas clair et mieux connaître l'application. Occasionnellement, elle peut être consultée pour un problème technique précis qui y est recensé, et dont la résolution est expliquée.

Un FAQ pour DECID pourrait être conçu pour apporter des informations sur des points précis, notamment sur les aspects techniques qui intéressent les personnes déjà familières avec le fonctionnement interne des systèmes de recherche d'information.

b) Consultation des travaux de recherche

L'explication et la présentation complète des choix techniques et de l'approche, et d'autres développements sur des thèmes liés à DECID, trouvent leur place dans des articles et des exposés autonomes. Une partie des documents publiés par l'équipe qui travaille à DECID pourrait être rendus accessibles depuis le site de DECID : signalement, visualisation, impression.

La mise à disposition de tels documents semble appelée par les remarques et suggestions techniques très précises que font certains utilisateurs : poursuivre le dialogue avec eux pourrait se faire avec le support des documents de référence concernant le système.

3. Les apports des nouvelles versions

En quelques années, DECID reste fidèle à lui-même, à ses principes fondateurs, et a cependant considérablement évolué. Progrès et perfectionnements se portent tant au niveau de l'interface (avec des concepts novateurs : l'histogramme par exemple) que au cœur du traitement (des unités descriptives plus contextuelles).

Les suggestions des utilisateurs sont toujours entendues. Quelquefois elles sont suivies telles quelles (par exemple l'accès aux textes d'action). Le plus souvent, il faut comprendre, par delà une suggestion concrète ou technique, le besoin qui est en cause. Alors seulement la prise en compte de ce besoin peut être intégrée, en harmonie avec les lignes directrices de DECID. C'est ainsi que souvent des remarques exprimées en termes de mots clés ont été élargies à leur signification pour des textes.

4. Objectif du déploiement : le réflexe DECID

L'existence de DECID est connue de la plupart des agents de la Direction des Etudes et Recherche d'EDF : l'effectif des utilisateurs le montre. Les périodes d'utilisation plus intense, au moment de la mise au point de l'ordonnancement, indique que l'intérêt de DECID est bien compris pour mettre au point le programme d'activité de l'année suivante. Les plus grands utilisateurs de DECID ont une activité professionnelle de retransmission d'informations ou de recherche d'experts sur des dossiers sensibles, et DECID trouve tout naturellement place dans leur activité.

Pour autant, on pourrait souhaiter encore davantage faire connaître, et faire entrer dans les habitudes, la diversité des situations d'utilisation de DECID. Cela touche le quotidien du chercheur : mise à jour d'une liste de diffusion pour une note interne, recherche d'un expert sur un domaine que l'on doit aborder, circulation d'une information importante, rapportée d'un colloque, auprès des spécialistes concernés. DECID doit être perçu non pas comme un outil spécialisé, dédié à la mise au point de l'ordonnancement par exemple, mais comme une ressource de base polyvalente, faisant partie de l'environnement de travail courant comme la messagerie ou le traitement de texte.

5. Maintien du dialogue avec les utilisateurs

On ne peut que souhaiter que se poursuive le dialogue avec les utilisateurs, essentiel à plus d'un titre. Les utilisateurs signalent des erreurs inaperçues des concepteurs, qui peuvent ainsi être corrigées au plus tôt. Ils sont moteurs sur le plan des innovations à introduire dans le système. Leurs messages aident à percevoir les aspects les plus appréciés, comme les points à améliorer en priorité.

L'échange avec les utilisateurs est surtout le moyen d'être à l'écoute des réalités professionnelles et suivre au plus près les préoccupations des utilisateurs, leurs besoins au sein de leur activité quotidienne. DECID trouve sa pleine justification si il reste un apport distinctif et significatif à la vie de l'entreprise.