

Extrait du MARSOUIN.ORG

<http://marsouin.telecom-bretagne.eu/spip.php?article237>

Les automates interactifs en lieux publics

- Publications / Projets de recherche - Usages des bornes interactives en lieux publics. -

Date de mise en ligne : mardi 23 septembre 2008

Description :

Mots-clés : TIC, usages, lieu public, acceptabilité sociale, dialogue Homme-Machine.

MARSOUIN.ORG

Cette étude analyse les comportements des usagers des automates interactifs en lieux publics destinés à des transactions commerciales et à des recherches d'informations sur un site Internet. Elle reprend exactement une méthodologie appliquée dans des espaces similaires en 1988 afin de mesurer les écarts dans les comportements des usagers. On constate ainsi que le rapport aux outils est à présent évalué sur des critères de performances objectives (qualité de l'information, rapidité, disponibilité, etc.). Toutefois certaines objections soulevées par les utilisateurs en 1988 à propos de la place de l'Homme dans les interactions en lieux publics restent présentes. L'acceptation des automates d'informations dans des échanges où le relationnel occupe une place primordiale (de type « visioguichets »), reste subordonnée à un accompagnement tel que celui mis en place par l'agence de l'ANPE étudiée ici.

Promises à toutes les félicités durant les années 80, les bornes interactives paraissaient être reléguées au catalogue des techniques révolutionnaires, mais sans lendemain. Pourtant avec la généralisation des technologies nomades et des usages de l'Internet, le lieu public est à nouveau convoité comme un espace potentiel de développement de techniques de vente, d'espaces publicitaires, mais aussi comme un lieu de mise en relation de populations hétérogènes avec des prestataires de services. Hormis la publicité qui, à ce jour, n'a pas de spécificité bretonne, la région Bretagne semble remettre à l'heure du jour les automates d'information. La vocation d'information touristique des automates interactifs retrouve un second essor grâce au couplage des terminaux en lieu public avec l'Internet comme l'exploite aujourd'hui le département du Morbihan avec ses automates d'information sur les sites touristiques. D'autres projets de cet ordre sont à l'étude dans le secteur touristique associant parfois des acteurs économiques traditionnels.

Dans un autre domaine, au-delà de la mise en place des télé procédures permettant au citoyen doté d'une connexion Internet de procéder depuis son domicile à diverses opérations administratives, se développe une politique d'équipement de « Visioguichets ». Il s'agit alors d'offrir un accès centralisé à des services sociaux distants afin de limiter le déplacement des personnes sollicitant des interactions avec ces services. À l'heure actuelle, pour le seul département des Côtes d'Armor, sont principalement concernés par ces services accessibles : la CPAM, la Caisse d'allocations Familiales, la mission locale Ouest Côtes d'Armor, le Centre d'Information des Droits des Femmes. La Bretagne n'est pas la seule région à développer ces infrastructures qui reposent sur l'implantation d'automates performants dans des lieux de vies situés sur des communes isolées ; ainsi le comité de pilotage de l'implantation des visioguichets de la Manche compte quatorze partenaires : ASSÉDIC, CAF, CPAM, CRAM, DDAF, DDJS, DDTEFP, DSF, EDF GDF, La Poste, MSA et URSSAF.

L'intérêt pour les bornes interactives se manifeste notamment par l'intégration de cette question dans le programme ADELE (Administration ELEctronique) mis en place par le gouvernement sur la période 2004-2007. Le rapport d'étude conduit par la société PFLS montre nettement les implications organisationnelles de la mise en place d'automates interactifs d'information pour les grands services administratifs. Elle souligne aussi les choix de techniques et de design qui s'offrent aux décideurs. Mais d'autres questions restent en suspens et auxquelles cette étude tentera d'apporter des réponses :

- La réceptivité du public vis-à-vis des automates interactifs a-t-elle vraiment changé depuis l'apparition des premières bornes interactives voici vingt ans ? En particulier la familiarité avec les ordinateurs et avec l'information en ligne fait-elle percevoir autrement l'offre faite en lieux publics ?
- Les technologies les plus performantes aujourd'hui disponibles sont-elles utilisées pour faciliter l'accès de l'information de publics hétérogènes et peu disposés à consacrer du temps et de l'attention pour utiliser des interfaces physiques complexes ? Et, d'autre part, quelles améliorations significatives peut-on observer dans la

conception des dialogues Homme-Machine ?

La première de ces questions fait l'objet du présent rapport d'étude du Marsouin conduit au sein de l'Observatoire de NTIC et des Métiers, équipe du CRAPE, CNRS/UMR 6051, sise à l'IUT de Lannion.

La seconde partie de l'étude sera traitée à la suite par le Laboratoire de Psychologie Expérimentale du Centre de Recherche en Psychologie, Cognition et Communication (CRPCC), de l'Université Rennes 2.