

Daniel THIERRY
CRAPE/ONTICM
IUT de Lannion
Daniel.thierry@univ-rennes1.fr

Projet MARSOUIN
Étude des automates interactifs en lieux publics (CRAPE/ONTICM-CRPCC) *phase 1*

Les usagers des bornes interactives en lieux publics, 1988-2008 évolutions des usages

Les bornes interactives en lieux publics sont apparues en France en 1984 et, après un succès de curiosité, elles se sont installées dans nos paysages urbains que ce soit pour effectuer des transactions, chercher des informations ou s'orienter. Lors de leur émergence, à une période où venait d'apparaître le Minitel et où l'ordinateur restait un objet rare, elles étonnaient et inquiétaient leurs premiers utilisateurs. Mais l'inquiétude envers une déshumanisation de la vie sociale à cause d'une informatisation généralisée faisait alors armes égales avec l'opportunité de se former aux technologies de l'an 2000.

Vingt ans après, les usages et surtout les pratiques de ces automates ont continué à se développer sans pour autant avoir gagné tous les espaces de la vie sociale. Les relations Homme/Machine se sont multipliées et se sont généralisées au quotidien, l'informatisation de la société n'est plus perçue comme une menace et la médiation des ordinateurs est acceptée pour accéder aux nouveaux réseaux. Dans un même temps, les technologies se sont simplifiées, sont devenues plus fiables, plus ergonomiques et les usages se sont démultipliés avec la prolifération d'objets nomades interactifs. La présente étude est menée en deux temps : l'acceptabilité par les usagers est évaluée par le CRAPE/ONTIC de l'Université Rennes 1 et la qualité des interfaces déterminant l'usabilité des bornes en lieux publics sera étudiée dans un second temps par le CRPCC de l'Université Rennes 2 sous la conduite d'Éric JAMET.

Objectifs

Le premier volet de ces travaux a pour objectif de comparer les pratiques des usagers d'automates interactifs à vingt ans d'intervalle en utilisant la même méthodologie faite d'observations *in situ* et d'entretiens avec les utilisateurs. De nouveaux usages des automates interactifs, notamment les téléguichets qui doivent permettre d'accéder à des services publics (ANPE, ASSEDIC, CAF, etc.) à partir de sites uniques, se profilent et nécessitent de connaître leur acceptabilité par les populations concernées. Dans un premier temps, il s'agit de voir si leur perception et les dispositions des usagers à leur égard ont changé depuis 20 ans. Pour cela on évalue simultanément leur performance objective en observant les comportements et les discours tenus sur l'offre de service et les enjeux de ces usages. Cette première partie de l'étude vise donc à anticiper les risques de refus de nouvelles offres de services dispensées par des automates interactifs.

Problématique

La familiarité avec les interfaces informatiques, mais aussi avec les contenus informatisés, n'a cessé de croître depuis deux décennies et s'est encore accrue avec la multiplication des téléphones portables multifonctions et la prolifération des services délivrés en ligne. Les discours alarmistes à l'égard de la société informatisée sont à présent relégués parmi les vestiges du dernier quart du vingtième siècle. Mais ce qui a été stigmatisé comme une « fracture numérique » n'a pas totalement disparu au-delà des environnements professionnels où les postes de travail ont connu une « révolution numérique » plus ou moins intense. De même, si l'on considère le nombre de personnes qui n'accèdent ni à des ordinateurs, ni à des services en ligne depuis leur domicile, on peut s'interroger sur l'ampleur de la portabilité de ces savoir-faire dans des lieux publics. Est-ce que ce discours de crainte, voire de rejet, est encore perceptible chez les usagers des bornes interactives en 2008 ?

Méthodologie

Pour rendre la comparaison des études plus pertinente, nous avons choisi de conserver exactement la même méthodologie que celle employée lors des études de 1987-88. Celle-ci comprend deux approches simultanées : l'observation des usages *in situ* et un entretien avec les personnes qui viennent d'utiliser les automates.

L'observation s'intéresse à l'approche des usagers, à leur attitude face à la borne et à la façon dont ils utilisent les interfaces. La navigation par elle-même n'est pas prise en compte et l'on se contente de noter les échecs et la durée des interactions. Les relations au sein des couples ou groupes d'utilisateurs sont aussi notées si nécessaire.

L'entretien qui suit permet de déterminer la familiarité des usagers avec les pratiques d'interaction Homme/Machine dans d'autres espaces et pour d'autres services. Un item a été actualisé en remplaçant l'usage des services accessibles par le Minitel par l'accès à l'Internet. Lors de l'entretien on demande quelles sont les préférences entre un informateur humain et un automate ainsi que l'attrait de la personne pour l'innovation et le « futurisme » d'une façon générale afin de collecter du *verbatim* sur leurs pratiques.

Deux sites ont été retenus pour l'étude. La gare SNCF de Rennes où les usages transactionnels rapides sont nombreux et concernent des usagers pressés et habitués à l'usage d'automates de vente qui ont très peu évolué depuis 1987. L'agence ANPE de Lannion où des automates ont été installés quelques mois avant l'enquête pour remplacer les panneaux d'affichage traditionnels. Les usagers de l'ANPE, plus proches des futurs utilisateurs des visio-guichets, constituent un public peu familiarisé avec ces technologies. Les contenus de ces deux sites sont, pour l'essentiel, accessibles via l'Internet.

Dans tous les cas les échantillons d'entretiens s'efforcent de traduire au mieux la composition des publics d'utilisateurs qui comporte par ailleurs des variables largement liées à la nature des sites (les publics âgés ou très jeunes sont par exemple absents de l'ANPE).

Résultats

434 observations.

Les observations conduites à la gare SNCF montrent que la majorité des utilisateurs est habituée à utiliser les automates pour ses transactions et elle les maîtrise bien. Personne n'hésite ou observe le fonctionnement avant de se rendre sur la borne. Durant l'interaction, les usagers sont concentrés sur ce qu'ils font et, dans le cas de couples, les échanges ne portent pas sur l'usage de la borne. L'utilisation dure moins de 3 minutes dans 71% des cas.

Les observations de l'agence de l'ANPE montrent d'une part que beaucoup de personnes n'utilisent pas ces dispositifs lorsqu'elles visitent l'agence. D'autres hésitent à s'en servir,

mais le font car des hôtessees sont là pour les aider à utiliser les automates. Les usagers sont très fortement impliqués par la tâche et persévèrent. Les interactions au sein des couples sont assez fréquentes. L'utilisation dure plus de 3 minutes dans 77% des cas.

284 entretiens

Les entretiens avec les usagers des bornes de la SNCF montrent que les usagers trouvent l'utilisation simple et qu'ils sont des habitués de ce service (83%) ou d'autres automates (74%). Si 81% d'entre eux affirment utiliser spontanément ces machines, ils ne sont que 63% à les préférer aux guichetiers. Ils ne sont pas des inconditionnels des automates qu'ils ne jugent être plus rapide 36%, plus précis (13%), plus disponibles (10%) que dans des cas. Ils sont familiarisés avec Internet (92%) et avec l'ordinateur (96%). Parmi leurs interrogations à propos de l'usage de machines, le maintien des emplois et des relations sociales dans la vie publique, sont deux inquiétudes récurrentes.

Les entretiens menés à l'ANPE font apparaître que l'usage de cette borne est nouveau dans 29% des cas et que 48% des usagers disent n'avoir jamais utilisé de bornes interactives. La satisfaction affichée est relative puisque 26% des personnes disent ne pas parvenir à accéder à ce qu'ils recherchent. De façon assez paradoxale, 66% des utilisateurs préfèrent ces machines qu'ils trouvent plus disponibles (60%) aux hôtessees d'accueil pourtant jugées plus agréables (69%) et auprès de qui l'on reformule plus aisément sa demande (74%). Les utilisateurs professionnels et résidentiels de l'Internet ne sont 66% et 69% en ce qui concerne l'ordinateur. On notera que 7% des usagers touchent pour la première fois un ordinateur.

Beaucoup d'usager de l'ANPE considèrent les automates comme un risque pour le maintien des emplois ce qui ne surprend guère en ce lieu.

Les analyses des résultats de ces études de terrain montrent que si l'usage se banalise pour des opérations de simples transactions, il demeure difficile d'exporter ce constat vers d'autres domaines d'utilisation sans repenser les particularités de la relation homme/machine dans les lieux publics.