

# FORMATION DES UTILISATEURS A LA DOCUMENTATION AUTOMATISEE

## INTRODUCTION

Il est tout d'abord nécessaire de situer la recherche documentaire en conversationnel dans le thème du Congrès « Formation et Information des Utilisateurs », comme une méthode particulière d'un des services proposés par la bibliothèque. C'est la méthode automatisée du premier des trois niveaux documentaires : identification, localisation et accès au document.

Le développement cohérent du service de recherche documentaire automatisée demande l'intégration des fonctions de formation des utilisateurs, de formation des spécialistes de l'information (1) (2), d'utilisation des systèmes conversationnels. La nécessité de l'intégration de ces fonctions est due à leurs interactions réciproques nombreuses. En termes positifs, la formation des spécialistes en information permet une sensibilisation plus efficace de l'utilisateur ; les rapports avec l'utilisateur permettent d'orienter des choix d'utilisation des systèmes et de formation des spécialistes en information (3). En termes négatifs, la formation de l'utilisateur ne peut pallier le manque de personnel, son manque de compétences, la méconnaissance des bases, des systèmes (4).

La formation des utilisateurs, intégrée aux autres fonctions documentaires, a été indiquée parmi les missions de l'AUDIST définies lors de sa création et précisées par son Directeur, comme une mission essentielle de l'Agence (5).

## PRINCIPES DE LA FORMATION DES UTILISATEURS AU CONVERSATIONNEL

Le problème fondamental est de savoir si la formation des utilisateurs est nécessaire. Dans l'affirmative, il conviendra d'une part de déterminer les thèmes de la formation, c'est-à-dire les caractéristiques de la recherche en conversationnel auxquelles l'utilisateur doit être sensibilisé, d'autre part de préciser les différentes catégories d'utilisateurs afin d'organiser des formations spécifiques adaptées aux besoins de chaque catégorie.

L'originalité du premier niveau de la sensibilisation des utilisateurs au conversationnel est la nécessité de faire connaître un nouveau service aux utilisateurs potentiels qui, pour la plupart, n'ont aucune raison a priori d'imaginer que ce service existe à la bibliothèque (6).

Les résultats d'une enquête effectuée à ce sujet aux Etats-Unis sont intéressants. Ils montrent que les initiatives prises pour faire connaître un service de recherche en conversationnel sont plus nombreuses dans les Etablissements d'Enseignement que dans des Entreprises commerciales ou des Services de l'Administration (7). Cet effort provient du fait que souvent à l'Université, la recherche en conversationnel est le premier service de recherche documentaire proposé et qu'il convient donc de le faire connaître tandis que dans les entreprises, les divers services du centre de documentation sont déjà connus et le conversationnel apparaît comme un nouvel outil intégré.

- 
- (1) A.J. EVANS, R.G. RHODES et S. KEENAN : « Formation des utilisateurs de l'information scientifique et technique. Guide de l'UNISIST pour les enseignants », 1977, UNESCO.
  - (2) S. KEENAN : « The design of training courses for the users of and specialists in networked information services ». *Rapport CCE*, novembre 1977.
  - (3) L.A. TEDD : « Education, training and marketing for online information retrieval systems », *Online Rev.* Vol. 3, n° 2, juin 1979, p. 205-212.
  - (4) D. FERGUSON : « Marketing online services in the university », *Online*, vol. 1, n° 3, juillet 1977, p. 15-23.
  - (5) J.-E. DUBOIS : « La politique de l'information et de la documentation au Ministère des Universités. » *Actes du 3<sup>e</sup> Congrès National Français sur l'Information et la Documentation*, Paris, 15-16 mars 1979, Ed. ADBS-ANRT.

La nécessité de la sensibilisation étant reconnue, il faut déterminer les thèmes de la formation correspondant aux caractéristiques du conversationnel (8), et les présenter, non comme une série de produits documentaires bruts, mais comme un ensemble de services complémentaires répondant à un besoin :

- importance des sources documentaires : correspondant à des revues secondaires non disponibles à la bibliothèque, peu connues ou n'ayant pas d'équivalent imprimé ;
- rapidité de la recherche ;
- modification immédiate du sujet de la recherche en fonction des réponses ;
- possibilité de recherches complexes : nombre important d'éléments et de termes de recherche, accès au résumé... ;
- différentes formes des résultats : impression immédiate ou différée, choix des éléments d'information fournis ;
- coût peu élevé, suivant la nature de la question, par rapport à une recherche automatisée non conversationnelle ou à la durée d'une recherche manuelle (9) ;
- accès au document correspondant aux autres services de la bibliothèque (10) ou à une commande au terminal.

La sensibilisation n'est efficace que si elle est adaptée aux caractéristiques de l'utilisateur (11). Bien qu'il n'y ait là rien de spécifique à la documentation cela revient à l'identification, à la localisation et à l'accès... à l'utilisateur. Différentes catégories peuvent être déterminées afin d'effectuer des choix successifs en fonction des moyens disponibles et de proposer une information adaptée :

- statut de l'organisme (Université, Centre de Recherche Collective, Entreprises) : les sources documentaires souhaitées peuvent être différentes ainsi que les relations contractuelles d'utilisation et la tarification ;
- secteur d'activité : la nature et la quantité d'informations, les outils documentaires sont très différents d'un secteur d'activité à un autre ;
- type d'activité (chercheur, enseignant, étudiant) : la nature des fonds et la forme des informations souhaitées peuvent être différentes ;
- objectif du travail (thèse, article...).

Si une action immédiate tous azimuts n'est pas souhaitable, et de toute façon n'est pas envisageable étant donné la limite des moyens, la sélection des différentes catégories prédominantes d'utilisateurs potentiels permettra de définir des axes de développement cohérent (12).

## METHODES ET TECHNIQUES

En préalable à l'exposé des différentes méthodes il faut noter que l'élément de sensibilisation le plus efficace est la notoriété de recherches en conversationnel efficaces. Cette information entre utilisateurs est plus utile que toutes les séances d'information, plaquettes et affiches réunies.

- 
- (6) P. ATHERTON et R.W. CHRISTIAN : « Librarians and online services », 1977, *Knowledge Industry Publications*, p. 89-100.
  - (7) J. WANGER, C. CUADRA et M. FISHBURN : « Impact of online retrieval services : a survey of users, 1974-1975 », 1976, *System Development Corporation*, p. 37-48.
  - (8) J.A. SCHMIDT : « How to promote online services to the people who count the most », *Online*, vol. 1, n° 1, janvier 1977, p. 32-38.
  - (9) D.R. ELCHESEN : « Cost-effectiveness comparison of manual and online retrospective bibliographic searching », *J.A.S.I.S.*, mars 1978, p. 56-66.
  - (10) D. PALLIER : « L'accès aux documents primaires dans les bibliothèques », *3<sup>e</sup> Congrès National Français sur l'Information et la Documentation*, Paris, 15-16 mars 1979, *Contributions aux tables rondes*, p. 83, 1-7.
  - (11) R. LESTER : « Why educate the library user? », *Aslib Proceedings*, vol. 31, n° 8, août 1979, p. 366-380.
  - (12) J. AKEROYD et A. FOSTER : « Online information services in U.K. academic libraries », *Online Rev.*, vol. 3, n° 2, juin 1979, p. 195-204.

Ces recherches efficaces proviennent comme cela était mentionné précédemment des critères d'utilisation, en particulier il faut noter l'importance du dialogue préalable avec l'utilisateur (13), et de la formation des spécialistes de l'information (14).

L'interrogation en conversationnel provoque un dialogue important entre le personnel de la bibliothèque et l'utilisateur : préparation, traitement et évaluation de la recherche automatisée. La formation prendra en compte ce caractère spécifique. L'originalité des moyens sera en grande partie due au déplacement possible du terminal d'interrogation pour des actions de sensibilisation en dehors de son site habituel.

Les méthodes habituelles (écrit, oral, audio-visuel) sont utilisées ainsi que les méthodes conversationnelles elles-mêmes.

#### **Informations orales :**

Environ trente séances d'information ont été organisées à partir du 2<sup>e</sup> semestre 1976 par la DICA puis par l'AUDIST à la demande de bibliothèque, généralement peu après le début du service de documentation automatisée ou parfois à l'occasion d'un nouveau système ou de nouvelles bases utilisées. Le secteur d'activités est plus ou moins spécifique suivant la catégorie d'utilisateurs potentiels visée.

Chaque séance comporte des exposés, discussions, démonstrations et éventuellement des interrogations plus personnalisées. La participation d'organismes français producteurs de bases, de banques ou correspondant national de producteur a été importante : CDST, CDSH, CIDA, Association THERMODATA, Documentation Française, Institut Gustave Roussy, CNIC.

#### **• Documents écrits :**

Toutes les bibliothèques ont cherché à informer un nombre maximal d'utilisateurs potentiels par l'impression et la diffusion de lettres, de notes d'informations, d'annonces, de plaquettes et d'affiches. Ces documents mettent en évidence les différentes caractéristiques déjà signalées de la recherche en conversationnel principalement la rapidité, l'importance des fichiers et le prix.

#### **• Méthodes audio-visuelles :**

Plusieurs montages audio-visuels réalisés par des Bibliothèques universitaires pour la formation au conversationnel ont été présentés à ce Congrès, qu'il s'agisse de l'intégration de cette formation dans des études supérieures ou bien de réalisations destinées à des chercheurs.

Ces méthodes audio-visuelles peuvent aussi être couplées avec l'enregistrement de séquences d'interrogation permettant ainsi une information multi-média : montage diapositives, commentaires enregistrés et séquence d'interrogation en conversationnel (15) (16).

#### **• Conversationnel :**

Il s'agit de sensibiliser l'utilisateur par l'utilisation gratuite des systèmes conversationnels. Différents types d'actions peuvent être envisagés suivant le nombre et la nature du public visé, de l'interrogation pour une personnalité de l'Université aux démonstrations pour grand public. Suivant le lieu et les objectifs de l'action, les méthodes et les matériels correspondants vont être différents. Quelques exemples sont indiqués dans la figure 1.

---

(13) A.N. SOMERVILLE : « The reference interview in computer searching », *Online*, octobre 1977, vol. 1, n° 4, p. 14-23.

(14) B. MARX : « User education and training in French university libraries », *2nd. International Online Information Meeting*, Londres 5-7 décembre 1978, p. 49-64.

(15) G. PRATT et A. VICKERY : « The development of multimedia teaching aids for users of computer-based information retrieval systems », *Program*, vol. 11, n° 1, janvier 1977, p. 10-15.

(16) A. VICKERY et A.M. BATTEN : « Development of multi-media teaching packages for user education in online retrieval systems », *Online Rev.*, vol. 2, n° 4, décembre 1978, p. 367-374.

Lieux	Objectifs	Méthodes	Matériel
Bibliothèque	Réponses aux questions	Interrog. convers. Discussions	Terminal imprimante (vidéo)
Laboratoire	Réponses aux questions	Interrog. convers. Discussions	Terminal portable imprimante
Congrès scientifiques	Réponses aux questions	Interrog. convers. Discussions (exposés)	Terminal vidéo (imprim.) Documentation
Exposition professionnelle	Informations sectorielles Réponses aux questions	Interrog. convers. Discussions (Démonstrations)	Terminal vidéo (imprim.) Documentation (Enregistrements)
Exposition grand public	Informations générales (Réponses aux questions)	Démonstrations Discussions (Interrog. convers.)	Enregistrements Documentation Terminal vidéo

**Fig. 1 : Sensibilisation par l'utilisation du conversationnel.**

La limite de ces actions est le coût des connexions en ligne qui incite à une vitesse et une présentation des informations correspondant plus à une promotion rapide qu'à une formation avec compréhension des différentes étapes, des méthodes d'interrogation, du choix des termes etc.

D'où l'intérêt de séquences d'interrogation enregistrées sur cassette ordinaire pouvant être utilisées de nombreuses fois avec le coût d'une seule interrogation, permettant d'autre part de s'arrêter à un instant quelconque, de revenir en arrière, etc. La limite en est le manque d'explication au niveau des différentes commandes, symboles d'opération, ou relations entre termes.

L'utilisation d'un second magnétophone permet, à partir de la cassette enregistrée en ligne, de la recopier en ajoutant localement des textes d'explications à n'importe quel endroit de l'enregistrement (fig. 2). Ceci permet de disposer d'un outil plus pédagogique pouvant être adapté suivant la base, le système et la nature des explications au public visé. Un document écrit utilisant l'impression des informations de la cassette et des textes d'accompagnement en vis-à-vis est mis à la disposition de l'utilisateur comme support de formation (\*).

## CONCLUSION

La formation des utilisateurs à la recherche documentaire automatisée présente des caractéristiques communes à d'autres services de la bibliothèque et des éléments spécifiques dus à sa méthode propre.

La recherche documentaire automatisée nécessite une sensibilisation particulière étant donné que dans l'esprit de l'utilisateur ainsi que dans la pratique actuelle elle n'est pas partie intégrante de tout établissement comme l'est l'utilisation des fichiers manuels du fonds local. Cet effort de promotion, nouveau pour la plupart des bibliothèques, a été important pendant la période initiale d'interrogation mais il doit être poursuivi et développé en fonction des nouvelles possibilités du service, de l'évolution de l'Université et des organismes de recherche proches.

L'intérêt de l'adaptation de la formation (sujets, méthodes et moyens) aux besoins n'a rien d'original, si ce n'est que le service proposé est très personnalisé; les problèmes de relations et de compréhension entre chercheurs et spécialistes de l'information sont donc particulièrement importants. D'autre part le service est payant d'où les limites de l'utilisation à but de formation.

Le développement actuel de l'utilisation des banques et des bases de données permet de mieux situer cette méthode parmi les autres services documentaires avec ses avantages, ses limites et ses améliorations souhaitables. De la même façon la formation de l'utilisateurs s'inscrit dans une meilleure connaissance de l'ensemble des services documentaires à sa disposition (autres services d'information, accès au document...). Le choix des thèmes de formation, les méthodes et les moyens correspondants, facilite l'accès rapide à toute l'information souhaitée et contribue ainsi au développement scientifique et technique.

\* Un document de ce type sur le thème du Congrès a été distribué à La Rochelle, il est à la disposition de ceux qui en font la demande.

Fig. 2

