

1071

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'information
et des bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

LES CD-ROM ET LEUR PUBLIC EN MILIEU UNIVERSITAIRE

FLORENCE ROBERT-LEHRMANN

**SOUS LA DIRECTION DE DANIELE ROGER, CONSERVATEUR A L'ENSSIB
ET DE ELISABETH KOLMAYER**

Année 1995

48

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'information
et des bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque



MEMOIRE D'ETUDE

LES CD-ROM ET LEUR PUBLIC EN MILIEU UNIVERSITAIRE

FLORENCE ROBERT-LEHRMANN

SOUS LA DIRECTION DE DANIELE ROGER, CONSERVATEUR A L'ENSSIB
ET DE ELISABETH KOLMAYER

1995

DCB

48

Année 1995

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'information
et des bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

LES CD-ROM ET LEUR PUBLIC EN MILIEU UNIVERSITAIRE

FLORENCE ROBERT-LEHRMANN

SOUS LA DIRECTION DE DANIELE ROGER, CONSERVATEUR A L'ENSSIB
ET DE ELISABETH KOLMAYER

Stage effectué à la section Lettres de la Bibliothèque Interuniversitaire de Montpellier,
sous la responsabilité de Monsieur Leccia, directeur de la section

Année 1995

Les cd-rom et leur public en milieu universitaire

Résumé :

Ce mémoire étudie la représentation que se font des cd-rom les usagers de la Bibliothèque Universitaire des Lettres de Montpellier, à partir d'une centaine de questionnaires et d'une trentaine d'entretiens. Cette représentation s'avère majoritairement lacunaire et imprécise. Elle est dûe en grande partie aux conditions d'apprentissage et à la motivation de l'utilisateur, laquelle s'accroît avec l'élévation du diplôme.

Vedettes- matière :

- Cd-rom ** France ** Applications dans les bibliothèques
- Bibliothèques ** Fonds spéciaux ** Bases de données
- Bibliothèques Universitaires ** France ** Montpellier (Hérault)
- Montpellier (Hérault) ** Université de Montpellier III

Summary :

This report analyses cd-rom's impressions the users of the Library of Montpellier's Arts Faculty have. It's based on about a hundred of questionnaires, and interviews. For many of people, this representation seems to be deficient, and lacks precision. The situation is due to learning conditions associated with users' motivation, which depends on the diploma. Motivation increases with levels of education.

Keywords :

- Cd-rom ** France ** use in library
- University Libraries ** France ** Montpellier (Hérault)
- Libraries ** special collections ** database
- Montpellier (Hérault) ** Montpellier III University

J'adresse tous mes remerciements à :

Madame Danièle Roger, conservateur de bibliothèque, ENSSIB, pour les conseils prodigués au cours de ce travail,

Madame Elisabeth Kolmayer, pour son aide et sa disponibilité,

Monsieur Pierre Leccia, directeur de la bibliothèque des lettres, pour le bon accueil qu'il m'a réservé,

toute l'équipe de la bibliothèque, qui a fait preuve de beaucoup de gentillesse et d'attention concernant la réussite de mon intégration, et plus particulièrement à Mademoiselle Lorblanchet ainsi qu'à Madame Capdeville.

SOMMAIRE

	pages
INTRODUCTION	1
Première partie : présentation	3
1- le matériel	5
2- le public	
3- élaboration de l'enquête	6
* objectifs	6
* hypothèses	7
* choix des méthodes d'enquête	7
Seconde partie : quels résultats ?	9
I <u>Y a-t-il une catégorie d'utilisateurs de cd-rom ?</u>	
1- le critère du diplôme	10
2- le critère de la discipline	11
3- la familiarité avec l'informatique	13
II <u>Comment se sert-on d'un cd-rom ?</u>	16
A) les démarches d'approche	16
B) l'interrogation	23
1- motifs de l'interrogation	23
2- quel cd-rom interroger ?	26
a) cd-rom utilisés	26
b) pertinence du choix du cd-rom	28
c) qualité de formulation de la recherche	30
3- comment conduit-on une recherche ?	33
a) comment l'utilisateur compte-t-il mener sa recherche ?	33
b) comment l'utilisateur juge-t-il de la qualité d'une référence ?	36
C) l'exploitation des références	41

Troisième partie : analyser les problèmes	45
I <u>Que faire pour les non-utilisateurs ?</u>	45
A) raisons d'un non-utilisation	45
B) une situation définitive ?	48
II <u>Redéfinir le parcours de l'utilisateur : de la signalétique à la formation bibliographique</u>	
1- parcours visuel : l'utilisateur dans la bibliothèque	50
2- parcours de lecture : l'utilisateur devant le cd-rom	51
3- la formation bibliographique : l'utilisateur devant une méthode de recherche	53
CONCLUSION	56
BIBLIOGRAPHIE	58
ANNEXES	
- questionnaire	I
- entretien	VII
- fiches de travail intégrées dans l'entretien, détaillées selon les cd-rom	XIII
- menus et écrans de recherche des cd-rom	
- extraits du guide de présentation de la bibliothèque	
- plan de la bibliothèque	

INTRODUCTION

Beaucoup de bibliothèques universitaires proposent à l'heure actuelle à leurs usagers des documents électroniques, parmi lesquels les cd-rom. Cette offre est relativement récente puisqu'elle est consécutive à l'initiative de la DPDU (Direction de la Programmation et du Développement Universitaire), en 1988, d'introduire dans les bibliothèques universitaires cette nouvelle technologie. Celle-ci a trouvé un accueil favorable, et un développement rapide, tant au niveau du nombre de postes que des titres soumis à abonnement. Ces cd-rom, essentiellement bibliographiques, offrent l'avantage d'un coût moindre que celui qu'impose la recherche documentaire informatisée, et la possibilité d'une consultation libre (donc l'accès d'un large public à des informations et des bases documentaires dont beaucoup ignoraient l'équivalent papier), stockées en un minimum de place et consultables avec un minimum de manipulation.

L'achat des cd-rom à la Bibliothèque Interuniversitaire de Montpellier s'est développé rapidement. En décembre 1993 (dernière mise à jour du catalogue des cd-rom dont on dispose), celle-ci ne comptait pas moins de 45 titres (ils sont encore plus nombreux à l'heure actuelle) répartis sur 6 sites : droit, lettres, médecine, pharmacie, sciences et bibliothèque de Nîmes.

En ce qui concerne la section lettres, qui nous intéresse plus spécifiquement, la première installation de cd-rom date de 1991, avec deux titres. Aujourd'hui, outre la salle multimédia dédiée à la culture générale, la bibliothèque compte 12 abonnements. Ce développement rapide s'est accompagné de la mise en place d'informations diverses (bulletin de l'Université Paul Valéry, panneaux, catalogue de cd-rom...) destinées à faire connaître ces nouveaux outils, et de séances de formation réservées aux troisième cycles et aux professeurs. Cependant, après quatre années de mise en place et de tâtonnements, l'heure est venue de dresser un bilan, de faire le point sur l'audience que les cd-rom peuvent avoir auprès du public et sur les problèmes que ces derniers peuvent rencontrer. Ajoutons que le projet de mise en réseau ainsi que l'extension progressive du nombre de titres proposés justifient encore davantage l'élaboration d'une étude concernant les points forts et les lacunes de la situation présente.

Il nous a donc semblé intéressant de prendre en charge cette demande, ce qui permettait à la fois de nous familiariser avec des outils représentant tout l'avenir de la recherche bibliographique et appelés à se généraliser massivement dans les bibliothèques et centres de documentation, et de découvrir la façon dont se mènent les enquêtes auprès du public, méthodes d'autant plus importantes à maîtriser qu'elles concernent la fonction essentielle de tout service public : l'écoute et la satisfaction des usagers.

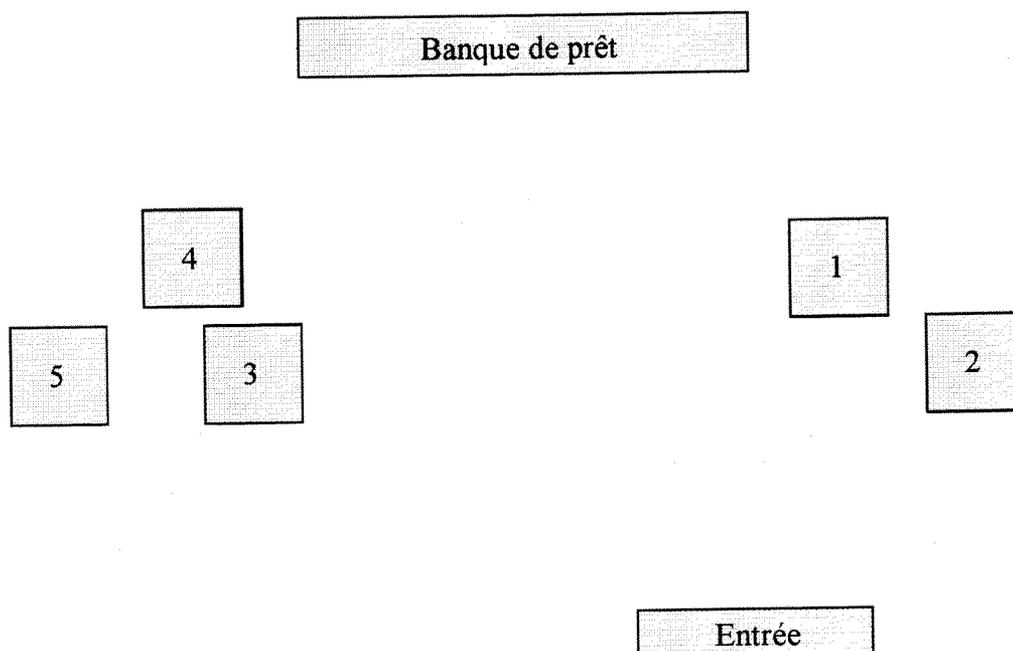
Pour ce faire, nous avons envisagé de découper cette étude en trois phases. Dans un premier temps, nous établirons une présentation détaillée du matériel, du public et des méthodes d'enquête, qui représentent les trois éléments-phare de nos bases de réflexion. Une fois l'enquête terminée, il conviendra d'analyser les données obtenues en fonction des objectifs préalablement fixés. Enfin, nous aidant de ce que nous aurons constaté, nous tenterons, après avoir recensé les traits caractéristiques des utilisateurs et des non-utilisateurs de cd-rom, d'identifier les problèmes à l'origine des dysfonctionnements observés et des remarques émanant des usagers.

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION

1° LE MATERIEL

On peut dégager deux ensembles principaux à l'implantation des cd-rom dans la bibliothèque. Un espace multimédia, situé à l'étage, met à la disposition des enseignants et étudiants, outre l'accès à Internet et à des laboratoires de langue, des cd-rom que nous qualifierions de culture générale : art, peinture, cinéma, musique, associant l'image au son.

Un second ensemble a été installé après 1991 dans la salle de rez de chaussée par laquelle les étudiants transitent obligatoirement lorsqu'ils pénètrent dans la bibliothèque. Deux groupes comprenant respectivement deux et trois postes ont été disposés de part et d'autre de la banque de prêt. Voici le contenu et la disposition de chacun des postes.



1 : accès à - cd.thèses

- Zyzomis (dictionnaire de la langue française)
- dictionnaire Robert

2 : accès à - BNF (Bibliographie Nationale de la France), recensant les ouvrages rentrés par dépôt légal à la Bibliothèque Nationale depuis 1975

3 : accès à - MLA (Modern Language Association) international bibliography. Ce cd-rom contient des références bibliographiques dans les domaines de la littérature, des langues, de la linguistique, des caractéristiques de civilisation. Il est en anglais.

- Discotext (mais il n'apparaît pas sur l'écran de présentation car il n'est consultable que sur mot de passe après discussion avec le conservateur). Il donne accès à des extraits d'oeuvres littéraires du XIX^e siècle.

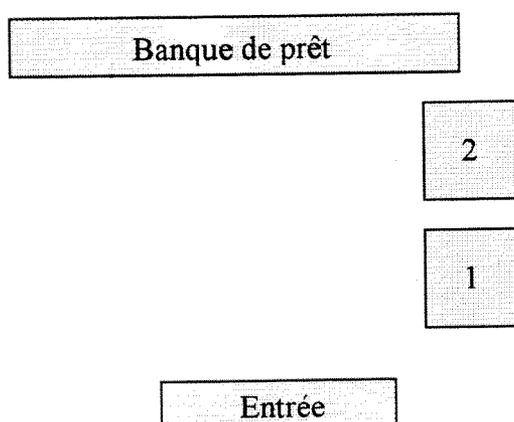
4 : accès à - Historical Abstracts

5 : accès à - Francis

- Myriade

- Dance on Disc

Une autre salle, dévolue aux périodiques, et située également au rez de chaussée, dispose de deux postes de consultation.



1 : Le Monde

2 : Myriade, AFP doc

Cette mise en place a été progressive. Les premiers cd-rom installés, en 1991, ont été Francis, BNF et le Robert électronique. Le Monde a suivi, en 1992, précédant Cd-thèses et Myriade. Enfin on compte parmi les plus récents MLA et Discotext (1994) ainsi que Historical Abstracts (1995). Il s'agit donc d'une technologie toute récente dans cette bibliothèque, ce qui laisse supposer une intégration assez fragile, facteur dont on devine l'importance pour la suite de notre étude.

Sans nier l'intérêt et l'attrait de la première catégorie de cd-rom que nous avons évoqué, et liés par des contraintes de restriction de l'étude, nous avons décidé de nous intéresser plus spécifiquement aux cd-rom de la salle de rez de chaussée qui sont tous, exceptés Zyzomis, Robert et Myriade, dont le statut est un peu ambigu, des cd-rom bibliographiques.

2° LE PUBLIC

La période du stage (juillet, septembre, octobre) ne correspond pas aux mois de fréquentation maximale de la bibliothèque : une étude statistique menée en 1994 enregistrait pour le mois de juillet 9462 entrées, alors que celles-ci s'élevaient à 85606 pour le mois de novembre, par exemple, soit une multiplication par neuf des effectifs. Aussi importe-t-il de souligner d'emblée le risque d'obtenir un biaisage des résultats de l'enquête, et ce d'autant plus que le public des trois mois concernés est sensiblement différent de celui du reste de l'année quant au pourcentage des catégories d'étudiants représentées. En effet, une enquête statistique menée par la bibliothèque montre que la période estivale observe une forte élévation du pourcentage des troisième cycles, enseignants et chercheurs par rapport aux étudiants de premier cycle et de licence. Ces statistiques sont basées sur le recensement des prêts, ce qui ne correspond pas automatiquement à la structure des visiteurs de la bibliothèque, lesquels peuvent très bien venir sans emprunter, ou, au contraire, repartir avec trois ou quatre ouvrages. Cependant, elles donnent une idée des catégories sur ou sous-représentées. Ainsi, en juin 1995, la bibliothèque a enregistré 1324 prêts pour les premiers cycles et 1516 prêts pour les troisième cycles, alors que quelques semaines auparavant, en mai, le rapport était de 7735 contre 2708.

Ce changement peut se comprendre par le fait que cette période correspond à un moment propice aux recherches bibliographiques des mémoires, DEA ou thèses qui débutent ou s'achèvent dans cette transition entre deux années universitaires. D'autre part, beaucoup d'enseignants utilisent l'été pour préparer les cours de l'année à venir, et peuvent également profiter d'un laps de temps assez calme pour consulter tranquillement des outils bibliographiques très sollicités pendant le reste de l'année par une masse d'étudiants toujours plus nombreux.

L'échantillon que nous obtenons est donc restreint, et non représentatif de l'ensemble des étudiants; il était important de souligner cette donnée comme une contrainte, limitant la validité et l'application d'une telle étude sur d'autres périodes de l'année.

3° ELABORATION DE L'ENQUETE

* les *objectifs* de cette enquête sont pluriels. Nous avons choisi de les axer sur la représentation des cd-rom par les usagers, c'est-à-dire sur l'image, exacte ou pas, qu'ils se forgent, d'un point de vue cognitif et psychologique, de ces outils et de leur manière de les appréhender. L'aspect qualitatif (efficacité de la recherche, évaluation de la qualité des interrogations) a été quelque peu laissé de côté, même si, inévitablement, ce point a dû être ponctuellement abordé. Les procédures d'analyse supposant une démarche très particulière et différente de celle impliquée par notre première étape, nous avons préféré focaliser l'étude sur un domaine plus subjectif, celui de la représentation. Aussi avons-nous établi les objectifs suivants :

- Mesurer le degré d'utilisation des cd-rom par les étudiants et les chercheurs de la Bibliothèque Universitaire et déterminer les principales causes de non utilisation ainsi que la conception que se font de l'outil les non usagers.
- Quels sont les obstacles liés à l'outil et à sa représentation ?
- Mesure de l'intégration du cd-rom dans les « moeurs » du chercheur ou de l'étudiant en voyant à quelle étape de la recherche bibliographique intervient le recours au cd-rom..
- Savoir comment est appréhendé l'outil par les usagers (cas des néophytes et des initiés) en situation de recherche bibliographique. Quel contenu lui prête-t-on ? Quelle place occupe-t-il

par rapport aux supports bibliographiques traditionnels ? Le média est-il une aide ou un frein à la recherche ?

- mesure du taux de satisfaction. Quel jugement l'utilisateur porte-t-il sur les données obtenues et sur la manière dont il conduit l'interrogation ?

- Que devient la référence quand elle est obtenue ? La chaîne bibliographique qui va de la collecte des données à l'obtention du document primaire est-elle réalisée ?

* Une fois les objectifs posés et connaissant la nature du public à interroger, nous avons été amenés à poser plusieurs *hypothèses* :

- Les non-utilisateurs de cd-rom n'ont qu'une idée très vague et assez inexacte de la fonction et du contenu des cd-rom.

- Les performances de recherche de l'outil sont d'autant moins exploitées que l'utilisateur est néophyte.

- La représentation de l'outil par les usagers dépend en grande partie des conditions d'apprentissage et des informations dont ils disposent.

- Cette représentation s'avère imprécise : les ressources du cd-rom ne sont pas suffisamment connues et exploitées.

* Choix des *méthodes d'enquête* :

Considérant les objectifs que nous nous sommes posés, il nous a semblé que deux étapes s'avéraient nécessaires.

- L'élaboration d'un questionnaire, soumis au public fréquentant la bibliothèque, quelles que soient les salles et les activités des personnes interrogées : lecture, consultation de document, rédaction, recherche bibliographique., ceci afin de cerner les interrogations liées aux cd-rom d'une manière très générale, en sériant les problèmes de base : pourcentage d'utilisateurs par rapport au nombre total de questionnaires, raisons d'une non-utilisation, méthode utilisée généralement pour une recherche bibliographique... Le questionnaire a été divisé en deux parties : une première partie s'adresse aux non-utilisateurs (n'ayant jamais utilisé de cd-rom), une seconde partie s'adresse à ceux qui se sont servis au moins une fois des cd-rom. On trouvera les questions détaillées en annexe.

Par ailleurs, le nombre de questionnaires proposés et remplis a été fixé à 100 (qui nous a semblé être suffisamment large pour permettre des données utilisables de façon pertinente) sur la base d'une période de six semaines, à raison de deux jours par semaine, choisis différemment à chaque fois. Enfin, le questionnaire a été rempli directement par l'interviewer, ceci afin d'optimiser notre corpus, en ne prenant pas le risque de laisser aux usagers le soin de répondre eux-mêmes aux questionnaires, sachant que dans ce type d'enquêtes, on ne peut espérer avoir un taux de renvoi supérieur à 60 %. D'autre part, cette procédure, qui permet d'instaurer un dialogue, implique une meilleure connaissance du comportement de l'utilisateur, dans la mesure où l'on peut discuter avec lui de la signification de certaines questions, qui ont pu être répétées ou explicitées à sa demande, d'où leur tournure parfois un peu vague.

- Une seconde partie a été dévolue à la mise en pratique d'un entretien semi-directif soumis aux personnes en situation d'interrogation de cd-rom. Les questions sont dans l'ensemble relativement précises (elles visent à repérer la représentation qui est faite du cd-rom, l'intégration de celui-ci dans une recherche bibliographique, l'exploitation qui est faite de la référence obtenue, et le degré de satisfaction de l'utilisateur), toutefois, quelques unes ont été préparées de façon à laisser davantage la parole à l'utilisateur sur tout ce qui concerne les difficultés qu'il peut ressentir ou les suggestions qu'il peut émettre, et ont fait l'objet d'un dépouillement par enregistrement. L'entretien, couplé avec l'analyse d'une passation de recherche, a été soumis à une trentaine de personnes. Là encore, les questions, telles qu'on peut les lire sur papier, ont pu être posées différemment selon les volontés de l'interrogé.

SECONDE PARTIE : QUELS RESULTATS ?

Plan de la partie :

I Ya-t-il une catégorie d'utilisateurs de cd-rom ?

- 1) le critère du diplôme
- 2) le critère de la discipline
- 3) la familiarité avec l'informatique

II Comment les usagers se servent-ils d'un cd-rom ?

- A) les démarches d'approche
- B) l'interrogation
- C) l'exploitation des références

I Y A-T-IL UNE CATEGORIE D'UTILISATEURS DE CD-ROM ?

Une des premières étapes est de répartir en deux parties, parmi les cent personnes qui ont bien voulu se prêter au questionnaire, celles qui déclarent ne s'être jamais servies d'un cd-rom de la bibliothèque, et celles qui ont fait la démarche, au moins une fois, de s'y intéresser et de les manipuler. On considérera que cette répartition servira de point de base à l'identification et à la définition de nos deux catégories d'usagers de la bibliothèque : les utilisateurs et les non-utilisateurs de cd-rom.

Ce premier bilan est révélateur : la majorité des personnes interrogées reconnaissent ne jamais avoir manipulé de cd-rom.

sur 100 personnes interrogées	
utilisateurs	non utilisateurs
42	58

Cela n'a sans doute rien d'étonnant, si l'on considère que le cd-rom reste une technologie relativement récente (et ce d'autant plus dans un milieu de littéraires probablement plus fidèles que d'autres catégories d'étudiants à la manipulation des fichiers et

des bibliographies papier), et que d'autre part, il n'a fait son entrée dans la bibliothèque des lettres qu'en 1991, avec deux postes, avant que le système actuel ne soit réellement défini en 1995. Or, comme en tout ce qui concerne le monde de l'informatique, les réticences se montrent tout aussi difficiles et longues à lever que les engouements se font subits. Aussi ce nombre de 42 % d'utilisateurs paraît-il encourageant au regard de la date récente d'installation : en comptant sur la mise en place progressive du cd-rom dans l'environnement visuel et mental du visiteur de la bibliothèque, on peut espérer que ce chiffre progresse dans les années à venir.

Néanmoins, on peut se demander si cet actuel décalage ne reflète pas une certaine différence de comportement entre utilisateurs et non utilisateurs. N'existerait-il pas certaines tendances ou traits dominants propres à chacun des deux groupes, pouvant expliquer le refus ou l'acceptation du recours au cd-rom ?

1) Le critère du diplôme

Un premier mouvement nous orienterait vers une étude des diplômes des utilisateurs : on pourrait en effet penser que les étudiants de Deug et de Licence, qui ne sont pas encore familiarisés avec les techniques de travaux de recherche de longue haleine comme les mémoires, ont moins recours que les autres aux cd-rom. Qu'en est-il dans les faits ? Pour répondre à cette question, on peut procéder à une étude comparative des diplômes obtenus de l'ensemble des personnes interrogées et de ceux qui se déclarent utilisateurs de cd-rom.

Diplôme obtenu	sur 100 personnes interrogées	sur 42 utilisateurs	proportion d'utilisateurs par catégories
Baccalauréat	3	0	0 %
Deug	7	2	29 %
Licence	35	13	37 %
Maîtrise	33	14	42 %
3 ^{ème} cycle	19	14	73 %
autres	3	0	0 %

On constate que notre hypothèse ne s'avère que partiellement exacte. En effet, ce n'est qu'au niveau du troisième cycle (personnes ayant obtenu un DEA, un doctorat, un DESS, ou le diplôme de l'agrégation, que nous avons intégré à cette catégorie) que la différence s'accuse : 73 % des étudiants d'une même catégorie déclarent avoir utilisé un cd-rom, alors que ce chiffre est nettement inférieur à 50 % pour toutes les autres catégories d'étudiants.

D'autre part, on constate que plus le diplôme s'élève, plus la proportion d'utilisateurs augmente, ce qui révèle significativement un accroissement des besoins au niveau des matériaux de recherche documentaire. Cependant, la césure attendue entre les diplômés de licence et de maîtrise n'est pas si importante. Sans doute le fait d'avoir à préparer un mémoire n'influe-t-il pas assez sur le désir d'élargir à d'autres éléments que le réseau Sibil ou le fichier papier l'éventail des ressources bibliographiques. En revanche, la préparation d'un diplôme de troisième cycle ou d'une agrégation nécessite la collecte d'informations aussi variées, nombreuses et affinées que possibles, ce qui explique sans doute le recours plus massif au cd-rom, qui offre d'autre part des renseignements actualisés, et parfois issus de pays étrangers (cas de Historical Abstracts, par exemple), ce qui n'est pas négligeable.

2) le critère de la discipline

Une seconde démarche consisterait à établir une comparaison par discipline ou spécialité, afin de repérer éventuellement si les étudiants d'une discipline donnée sont plus susceptibles que d'autres de tirer profit des cd-rom. Voici le relevé que nous avons pu établir.

Discipline	sur 100 personnes interrogées	sur 42 utilisateurs	proportion d'utilisateurs par discipline
lettres	16	11	69 % *
histoire	26	11	42 % *
géographie	3	1	33 %
LEA	3	1	33 %
psychologie	16	3	19 % *
philosophie	2	0	0 %
sciences de l'homme	4	3	75 %
anglais	7	3	43 % *
droit	4	0	0 %
espagnol	3	1	33 %
economie	3	1	33 %
sciences politiques	1	1	100 %
audiovisuel	1	0	0%
sanitaire et social	1	0	0 %
maths appliquées	2	0	0 %
AES	5	4	80 %
histoire de l'art	3	2	67 %

NB: l'astérisque signale un résultat qui nous a paru particulièrement significatif.

Si on ne prend pas en compte, par souci de pertinence, les disciplines trop peu représentées pour que l'analyse puisse être éclairante, on remarque que plusieurs spécialités prédominent en ce qui concerne l'utilisation du cd-rom. Ce sont, par ordre d'importance, les lettres modernes et classiques, l'anglais, l'histoire, la psychologie. A présent, le clivage apparaît encore plus nettement qu'avec le critère précédent du diplôme. Remarquons tout d'abord, à l'exception de la psychologie, que trois des disciplines ayant une bonne proportion d'utilisateurs de cd-rom sont aussi celles qui sont les plus représentées quantitativement pendant la période choisie. Peut-être la fréquentation plus ou moins régulière et assidue de ces étudiants de la bibliothèque joue-t-elle pour quelque chose dans l'assimilation progressive du cd-rom dans les méthodes de travail et de recherche bibliographique. Il est possible en effet que les étudiants des autres disciplines aient tendance à fréquenter plus assidûment les

bibliothèques d'UFR, possédant des fonds très spécialisés, et qu'ils côtoient par là-même moins régulièrement les cd-rom. Il faut également noter que l'orientation du contenu de ces outils favorise une fidélisation des étudiants spécialisés dans certaines matières : Francis et Historical Abstracts s'avèrent particulièrement utiles pour les historiens, MLA pour les anglicistes, bien représentés en proportion, et les littéraires. Enfin, le cd-thèses et la Bibliographie Nationale de la France peuvent fournir bien des services à ces mêmes étudiants, ainsi qu'à ceux des Lettres Modernes ou Classiques. D'ailleurs, on remarque par catégorie de matière étudiée, une prééminence de certains cd-rom cités comme étant connus. Nous reviendrons sur ce point par la suite.

D'autres chiffres nous imposent la prudence : les disciplines concernant les sciences de l'homme (ethnologie, anthropologie, sociologie), l'histoire de l'art ou l'administration économique et sociale (AES), attirent notre attention par les pourcentages élevés qu'elles affichent. Les chiffres demanderaient à être étayés par une étude supplémentaire et probablement plus longue que celle que nous avons pu mener. Aussi serait-il hâtif de tirer de conclusions à partir d'un échantillon aussi réduit que celui de quatre ou cinq personnes, même si une esquisse d'interprétation semble permise.

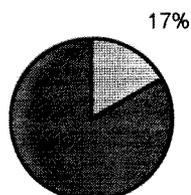
Notre essai d'identification d'un « utilisateur-type » de cd-rom paraît se préciser un peu plus avec la prise en compte du critère de la discipline. Voyons à présent l'analyse résultant du choix du troisième critère : celui du comportement face à des outils s'apparentant au moins physiquement et visuellement à la structure d'un cd-rom : l'ordinateur et le Minitel.

3) la familiarité avec l'informatique

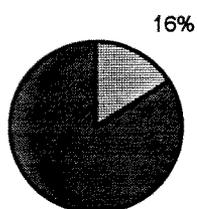
Voyons, toujours à partir de l'échantillon de départ (100 personnes interrogées), la proportion de ceux qui utilisent ou non un Minitel et/ou un ordinateur.

a. personnes ne se servant ni d'un ordinateur ni d'un Minitel

- chez les non utilisateurs de cd-rom

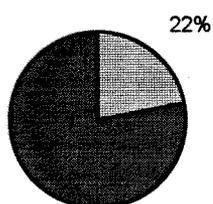


- chez les utilisateurs de cd-rom

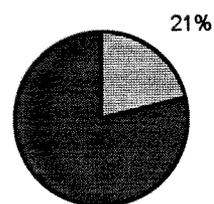


b. personnes ne se servant jamais d'un ordinateur

-chez les non utilisateurs



- chez les utilisateurs



Les conclusions sont rapides : les chiffres étant sensiblement identiques, ce n'est pas le contact avec un outil intégrant tout comme le cd-rom un écran, un clavier, le choix d'un menu, qui détermine le profil d'un utilisateur de cd-rom. Et pourtant... Les résultats paraissant infirmer toute attente, nous avons décidé de mener plus loin la recherche, en calculant le pourcentage de non utilisateurs parmi ceux qui n'utilisent aucun outil informatisé (réseau Sibil) en recherche bibliographique :

n'utilisent pas de cd-rom : 58 personnes

parmi eux, 34 n'utilisent pas d'outil informatisé, soit **58,6 %**

Par contre,

utilisent un cd-rom : 42 personnes

parmi eux, 17 n'utilisent pas d'outil informatisé, soit **40,4 %**

De plus, on observe que 95 % des personnes utilisant des logiciels très spécifiques (lexicologie, publication assistée par ordinateur...), des services informatisés comme Internet ou des bases de données accessibles par Minitel, appartiennent à la catégorie des utilisateurs de cd-rom. Le problème ne semble donc pas se situer du côté d'une familiarité plus ou moins importante avec un outil informatique comme l'ordinateur (même si certaines personnes déclarent effectivement que de toute façon « tout ce qui a à voir avec l'informatique, j'ai pas confiance et j'utiliserai jamais ces trucs-là... », mais elles sont minoritaires) mais de l'intégration de cet univers plus ou moins informatisé dans la recherche documentaire. Etre confronté à un écran et à des touches, même lorsqu'on n'est pas un habitué du Minitel ou du micro-ordinateur ne constitue pas un obstacle majeur. En revanche, transposer une recherche bibliographique dans un monde teinté d'informatique semble beaucoup plus problématique. En ce domaine, qu'elles tiennent au poids des habitudes ou à d'autres raisons, les anciennes démarches ne semblent pas rompues. Par contre, les personnes ayant déjà eu une petite expérience des Opacs ou des bases de données en ligne sont davantage enclines à utiliser les cd-rom.

Au terme de cette étude, nous avons tenté de cerner les traits caractéristiques d'un utilisateur de cd-rom. Nous avons vu combien cette démarche devait être menée avec circonspection et prudence. La nature des résultats obtenus ainsi que l'analyse qui peut en être tirée, nous interdisent de classer sommairement, en deux catégories séparées, utilisateurs et non utilisateurs de cd-rom, à l'aide de schémas comportementaux précis. Pour cette raison, il est impossible de distinguer nettement un type d'utilisateurs de cd-rom, qui répondrait à des critères d'identification bien définis. Néanmoins, il semblerait que l'utilisateur susceptible de s'intéresser au cd-rom se rapprocherait du profil suivant : il mènerait plutôt des

études de troisième cycle en lettres ou en histoire, et n'hésiterait pas à utiliser pour ses recherches bibliographiques des outils informatiques variés.

Ce premier repérage, tout rude et lacunaire soit-il, donne une idée du type de public concerné en priorité par les cd-rom. Il nous appartient à présent, grâce à une étude plus affinée, de voir l'univers qui se construit autour des cd-rom par les utilisateurs, depuis les démarches d'approche jusqu'à l'utilisation des références bibliographiques.

II COMMENT LES USAGERS SE SERVENT-ILS D'UN CD-ROM ?

- A- les démarches d'approche
- B- l'interrogation
- C- l'exploitation des références

A) *les démarches d'approche*

S'asseoir devant un écran de cd-rom et effectuer une recherche n'est pas, contrairement à ce qu'on pourrait croire, une démarche allant de soi. Une recherche bibliographique résulte d'une conjugaison de connaissances plus ou moins intégrées et d'éléments psycho-affectifs qui déterminent la représentation par l'utilisateur des outils qu'il utilise ainsi que sa manière de s'en servir. Ainsi une démarche bibliographique dépend-elle des habitudes du lecteur, des conseils qu'il a pu recevoir, mais aussi (et peut-être surtout) de l'environnement visuel et oral mis en place autour des cd-rom : discours médiatisés, dialogues entre étudiants, panneaux, guides distribués à la bibliothèque, jouent tous un rôle particulier dans la construction de l'image que se fait l'utilisateur du cd-rom, ainsi que sa manière d'approcher l'outil. Aussi, au cours de l'étude qui va suivre, avons-nous tenté de prendre en compte ces différents facteurs. Cependant, plutôt que de poser des hypothèses, et de voir si les résultats d'une étude chiffrée les confirment, nous avons commencé par mesurer la capacité des usagers à se représenter le contenu des cd-rom avant de proposer des explications.

Pour cela, nous avons dressé le tableau suivant :

nom du cd-rom	capacité à donner le nom (%)	bonne connaissance (%)	connaissance approximative (%)	connaissance médiocre (%)
Francis	90	0	30	70
Myriade	85	21	42	35
BNF	90	9	36	54
MLA	60	20	0	80
H. Abstracts	0	0	0	100
Cd-thèses	92	23	30	47
<i>Moyenne</i>	<i>70</i>	<i>12</i>	<i>23</i>	<i>64</i>

Nous avons exclu de ce tableau les cd-rom de la langue française ainsi que celui du Monde, dont les noms et la présomption de contenu nous semblaient trop évidents pour faire l'objet d'une analyse. Nous n'avons pas pris en compte les réponses d'utilisateurs sur un cd-rom dont c'était la première interrogation.

Voici d'autre part les critères que nous avons retenus :

* Nous avons convenu que les personnes possédant une bonne connaissance du cd-rom considéré sont capables de citer :

- le type de document recensé (monographies, périodiques,...)
- le ou les pays de recensement du document
- les disciplines couvertes (lettres, sciences humaines,...)
- les informations accompagnant le document (résumé, localisation,...)

* Sont considérées comme ayant une connaissance moyenne du cd-rom les personnes ayant pu donner au moins deux des trois éléments suivants:

- le type d'ouvrages recensés
- les disciplines couvertes
- le ou les pays concernés

* Sont considérées comme ayant une connaissance médiocre du cd-rom les personnes n'ayant cité aucun ou un seul des critères énumérés ci-dessus.

La connaissance des noms des cd-rom ne semble pas trop poser problème dans l'ensemble, sauf pour Historical Abstracts, dont le nom n'est donné par personne. L'explication pourrait être la suivante : l'écran de présentation du cd-rom, tel qu'on peut le voir en annexe, constitue la seule étape dans l'interrogation où le nom de l'outil est visible. Or, cet écran n'apparaît que très rarement, dans la mesure où, lorsqu'une nouvelle recherche est entamée, le cd-rom affiche directement la liste des fonctions de recherche, sans revenir complètement au départ. Par ailleurs, la signalétique entourant l'appareil fait défaut et n'a, eu égard la date d'installation récente, sans doute pas eu le temps d'être installée. C'est d'ailleurs également pour cette même raison que le nom reste inconnu : il faut laisser au public de la bibliothèque un certain délai de familiarisation avec cet outil.

On remarque malgré tout qu'aucun cd-rom n'est cité à 100 % par ses utilisateurs. La situation, sans être alarmante, dénote cependant un certain manque d'attention à l'égard des menus de présentation et de la signalétique.

A quelques exceptions près, la majorité des usagers n'ont du *contenu des cd-rom* qu'une représentation très vague. Ajoutons à cela que ne sont étudiées ici que les lacunes liées à l'ignorance de certaines informations; il aurait fallu également s'attarder sur les erreurs commises, ce qui aurait supposé une procédure plus longue et plus délicate dont nous n'énumérerons pas ici les détails, même si nous nous appuyerions sur certains d'entre eux par la suite.

Les moyennes affichées ne doivent pas masquer quelques disparités : Myriade, MLA et le cd-thèses émergent quelque peu, avec un pourcentage de bonne connaissance dépassant les 20 %. En ce qui concerne Myriade et cd-thèses, ces résultats s'expliquent par le fait que ces deux cd-rom ont été majoritairement cités par les utilisateurs comme étant les plus utilisés, mais aussi les plus clairs et les plus simples : simples au niveau des commandes, clairs au niveau des écrans de présentation et de l'affichage des notices. Il est donc normal que la représentation du contenu s'avère plus exacte et plus précise. Pour MLA, en revanche, l'explication diffère : il s'agit d'un cd-rom extrêmement pointu, de langue anglaise, doté d'un système de commandes et de choix de commandes assez complexe. De ce fait, il rebute assez rapidement les utilisateurs qui ne sont pas assez motivés et tenaces pour en percer les mystères.

C'est pourquoi les personnes qui l'ont interrogé sont ou pratiquement incompetentes ou d'une efficacité indéniable, car elles ont pour la plupart consacré beaucoup d'efforts et de temps au maniement du cd-rom, ce qui leur a procuré une bonne connaissance de l'outil.

Mais revenons aux moyennes : la question est à présent de savoir si elles peuvent être déterminées par les démarches d'approche de l'utilisateur.

On constate que pratiquement 60 % d'entre eux ont déclaré avoir remarqué seul, au cours de leur traversée de la bibliothèque, la présence de ces outils documentaires, sans que ni amis, ni enseignants, ni personnel bibliothécaire ne leur en aient parlé. Ce chiffre est éloquent : il signifie que dans une majorité de cas, les étudiants mènent seuls leurs recherches bibliographiques et n'ont pas recours à des aides extérieures, ne serait-ce que des conseils. Il indique d'autre part une assez mauvaise communication entre la bibliothèque et ses étudiants : soit que l'information (car elle existe) soit mal mise en valeur, soit que les étudiants ne prennent ni le temps ni l'effort d'y prêter attention. Nous verrons par la suite comment ces deux problèmes peuvent se conjuguer pour diminuer l'efficacité de la recherche sur cd-rom.

De plus, 70 % de ceux qui ont connu les cd-rom et s'y sont formés tout seuls ont de ces derniers une connaissance médiocre, ce qui est supérieur à la moyenne enregistrée dans notre précédent tableau (64 %) : un lien indéniable se dessine donc entre une représentation lacunaire du cd-rom et un manque d'informations tant verbales qu'écrites attesté par l'utilisateur. Ainsi livré à lui-même, l'étudiant acquiert le plus souvent du cd-rom une vision lacunaire, imprécise, voire erronée.

Cependant, il faut rester nuancé : on peut distinguer plusieurs cas de figure pouvant intervenir et modifier la démarche d'approche ainsi que la représentation du cd-rom.

* Un facteur de motivation : on sait que plus les étudiants s'acheminent vers des diplômes de troisième cycle (DEA et surtout thèse), plus ils ont recours aux cd-rom, même si la découverte et l'apprentissage de l'outil ont été laissés à leur seule initiative : la nécessité de réaliser une bibliographie exhaustive et un tant soit peu actualisée les pousse à explorer plus que d'autres les ressources de la bibliothèque. Le problème n'est pas de savoir, à ce niveau, s'ils sont capables, plus que les autres étudiants, de les manipuler, mais ils en ont, dans l'ensemble et probablement par nécessité, une vision plus pragmatique et dégagée des contingences de type affectif (appréhension de ce qui est relié à l'informatique, méfiance...).

Aussi avons-nous envisagé d'établir une comparaison, parmi ceux qui se sont formés tout seuls aux cd-rom, entre les étudiants de niveau égal au troisième cycle et les autres, qui constitueront notre groupe témoin. Cette comparaison aura pour but d'analyser la connaissance des cd-rom par chacun des deux groupes.

	bonne connaissance		connaissance moyenne		connaissance médiocre	
	(%)		(%)		(%)	
	3ème cycle	g. témoin	3ème cycle	g. témoin	3ème cycle	g. témoin
Francis	0	0	35	29	65	71
Myriade	25	12	45	40	30	48
BNF	8	6	34	32	59	62
MLA	30	15	0	0	70	85
H. Abstracts	0	0	0	0	100	100
Cd-thèses	26	17	36	25	38	58

Les conclusions sont claires : à niveau d'apprentissage égal, les étudiants de troisième cycle ont une meilleure connaissance des cd-rom que les autres, car leur motivation est suffisante pour qu'ils passent proportionnellement en plus grand nombre les obstacles dus à un apprentissage en solitaire.

* Un facteur de confiance : les étudiants qui ont suivi dans le cadre de leurs études des enseignements spécifiques comme la recherche documentaire, la didactique des sciences, etc, vont plus spontanément que les autres vers les cd-rom et les classent en bonne place dans leurs supports principaux de recherche bibliographique. Il en est de même pour ceux qui utilisent le Minitel ou Internet comme moyen d'accès à des bases de données (ils ont davantage tendance à utiliser les supports et technologies récentes comme les cd-rom pour mener des recherches bibliographiques) et pour ceux qui utilisent des logiciels spécialisés, que la manipulation un peu complexe des écrans n'effraie pas. Aussi les étudiants réunissant un ou plusieurs de ces facteurs ont-ils dans l'ensemble une vision plus précise et plus complète des cd-rom que les autres : leur motivation ou leur expérience personnelle d'une recherche informatique leur ont fait passer outre le handicap d'une formation solitaire.

Par contre, un étudiant peu familiarisé avec le monde de l'informatique, débutant dans les techniques de recherche, et n'ayant pas été aidé par un bibliothécaire, se « perdra » davantage dans les cd-rom, c'est-à-dire qu'il abandonnera rapidement sa recherche pour peu qu'elle s'avère difficile, hésitera à réitérer sa tentative et réclamera une aide, écrite ou orale. Sa vision du cd-rom sera par là-même incomplète et déroutante. Une aide extérieure intervenant pendant la formation peut donc jouer un rôle appréciable au niveau de la connaissance du cd-rom. Pour cela, nous avons établi une comparaison entre les étudiants de premier et second cycle ou équivalent, ayant reçu l'aide d'un bibliothécaire ou d'un ami compétent, et ceux qui ont dû se former tout seuls.

Voici ce que nous obtenons :

Niveau de connaissance (%)						
	bonne connaissance		connaissance moyenne		connaissance médiocre	
	g. étudié	g. témoin	g. étudié	g. témoin	g.étudié	g. témoin
Francis	0	0	40	29	60	71
Myriade	30	12	60	40	10	48
BNF	10	6	53	32	37	62
MLA	35	15	0	0	65	85
H.Abstracts	0	0	0	0	100	100
Cd-thèses	35	17	50	25	15	58

Le degré de connaissance attesté par les étudiants ayant bénéficié d'une aide pendant leur apprentissage s'avère nettement supérieur à celui des autres étudiants, à niveau de diplôme et de compétence en informatique égal. Il est même meilleur que celui des étudiants de troisième cycle, qui avaient fait l'objet de notre tableau précédent. Le contact avec une personne, à qui on peut poser des questions ou demander des exemples, semble donc nettement plus profitable qu'un guide hypothétiquement lu et forcément plus limité dans ses informations.

En conclusion, plusieurs facteurs interagissent pour guider la démarche de l'utilisateur de cd-rom.

a) un facteur cognitif, appuyé sur un réseau de connaissances développées dans des cours, des lectures, des conversations avec des enseignants, des activités professionnelles.

b) un facteur de motivation : curiosité personnelle ou urgence d'un travail

c) un facteur affectif ou émotif, basé sur une familiarité plus ou moins grande avec les nouvelles technologies de l'informatique. Moins cette familiarité est grande, plus la confrontation avec le cd-rom s'avère tendue et malaisée, en raison de l'hyper-valorisation dans les médias de l'objet informatique, qui fait du non initié un exclu de la modernité dont l'ignorance prête à sourire.

d) un facteur d'attention portée à l'environnement. Une documentation existe à la bibliothèque : un guide de présentation générale des locaux et de l'équipement, disponible à

l'entrée, mentionne les cd-rom. Par ailleurs, certains d'entre eux (Francis, MLA, BNF), disposent d'un guide récapitulatif du contenu et des commandes indispensables, situé à côté du poste. Enfin, quelques affichettes ont été fixées au-dessus de certains cd-rom, indiquant le nom de l'outil. Malgré tout, beaucoup d'étudiants ne remarquent pas ces indications, ou quand c'est le cas, ne prennent pas l'effort de les lire. Il est vrai qu'elles ne sont toujours judicieusement mises en évidence, mais l'inattention des usagers vis-à-vis de cette documentation tient surtout au fait qu'ils sont d'emblée accaparés (pour certains, le terme « hypnotisés » serait même plus adéquat) par l'écran, comme s'il détenait à lui seul le pouvoir de les guider dans la base bibliographique. Ce n'est que lorsqu'ils rencontrent de sérieux problèmes qu'éventuellement ils commencent à détacher leur regard de l'écran et cherchent autour d'eux une aide potentielle.

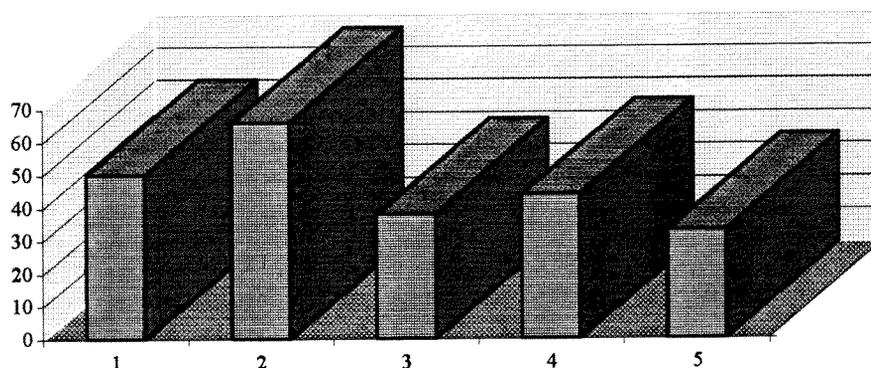
Etant donné que la majorité des utilisateurs interrogés n'ont pas atteint un niveau de troisième cycle et ne sont pas des spécialistes de l'informatique, que d'autre part leur découverte des cd-rom s'effectue par leur propre fait, sans information écrite ou verbale, il en résulte une vision énigmatique, déroutante de l'outil, ainsi qu'une connaissance assez vague du contenu.

B) L'interrogation

1) motifs de l'interrogation

Nous avons déjà évoqué dans une partie précédente le type d'études qui étaient menées par les utilisateurs de cd-rom. Nous avons établi que la poursuite d'une recherche de type mémoire notamment, constituait un facteur déterminant de consultation du cd-rom, ce que l'on peut représenter par le graphique suivant :

Pourcentage d'utilisateurs par type de recherche en cours :



- 1 : étudiants préparant une maîtrise
- 2 : étudiants préparant un DEA
- 3 : étudiants préparant une thèse
- 4 : étudiants préparant les concours de l'enseignement
- 5 : recherche personnelle ou professionnelle

On observe que la moitié et largement plus de la moitié des étudiants de maîtrise et de DEA ont recours au cd-rom, ce qui est le signe d'une assez bonne intégration de cet outil dans les démarches bibliographiques des étudiants-chercheurs. A ce sujet, la baisse enregistrée au niveau des thésards n'est pas significative d'un désintérêt des doctorants vis-à-vis du cd-rom : la thèse étant en principe menée sur trois ans, certains chercheurs, au moment de

l'entretien ou du questionnaire, avaient très bien pu terminer l'essentiel de leurs recherches bibliographiques, lesquelles sont plutôt menées en début de première année, ce qui n'apparaît pas dans les résultats. De plus, il arrive assez souvent que la thèse soit le prolongement d'un DEA dont la fonction est d'effectuer un travail bibliographique complet sur un sujet qui sera ensuite développé d'une manière effective. On note par ailleurs une bonne proportion d'utilisateurs parmi ceux qui préparent les concours de l'enseignement (Capès/Agrégation) et qui cherchent à obtenir des renseignements divers sur les oeuvres au programme. Enfin, la représentation des utilisateurs parmi ceux qui mènent des recherches personnelles (cours, curiosité personnelle) est assez encourageante, compte-tenu de la forte proportion d'enseignants très habitués et très fidèles à des techniques bibliographiques de feuilletage des fichiers ou d'investigation des magasins.

Il convient à présent, une fois notre public cerné, de déterminer à quelle phase de la recherche intervient le recours au cd-rom. Nous ne prendrons en compte que les travaux de mémoire ou de thèse pour lesquels le découpage en trois phases s'avère significatif : le début du travail est consacré au débroussaillage bibliographique, la fin à une volonté d'affiner un aspect ne présentant pas suffisamment de références. Enfin, en milieu de recherche, le recours au cd-rom permet d'éclairer une interrogation précise liée à la problématique du sujet. Cette étude a été menée à partir de la question suivante du questionnaire : « la dernière fois que vous avez utilisé un cd-rom, c'était... ». La date indiquée ainsi que le sujet de la recherche ont permis de situer chronologiquement l'interrogation dans une des trois phases pré-citées. Pour l'entretien, la date retenue est celle du jour de l'interview. Nous obtenons donc les résultats suivants :

Stade de la recherche auquel correspond l'interrogation du cd-rom :

diplôme préparé	stade de la recherche		
	début (%)	milieu (%)	fin (%)
Maîtrise	7	27	66
DEA	25	25	50
Thèse	33	0	66
Moyenne	22	17	61

Que peut-on en déduire ?

* Tout d'abord qu'on ne commence pas réellement une maîtrise ou un DEA pendant l'été, que les étudiants mettent à profit pour éclaircir leur sujet et contacter l'enseignant responsable. Par contre, cette période est très utilisée par ceux qui présentent leur soutenance à la session de septembre et qui mettent en place les derniers repères bibliographiques.

* Ensuite que le cd-rom, s'il est utilisé, l'est essentiellement en fin de parcours, lorsque toutes les autres démarches bibliographiques ont été entreprises.

L'intégration du cd-rom dans les moeurs du chercheur semble donc encourageante : cet outil ne semble pas perçu comme un fournisseur de première importance de repères bibliographiques mais la chose n'est pas forcément négative. Dans une recherche méthodique et organisée, le cd-rom doit venir en contrepoint des autres supports bibliographiques, pour affiner et actualiser les données. Cette attitude s'est trouvée confirmée par les réponses aux questions sur les principales ressources bibliographiques utilisées et sur leur antériorité ou non par rapport à l'interrogation du cd-rom : une grosse majorité des étudiants-chercheurs placent le cd-rom dans les trois ou quatre principaux outils utilisés et déclarent, pour une recherche donnée, avoir consulté ces autres supports avant de venir au cd-rom. En revanche, une différence se dessine, d'un point de vue méthodologique, avec les autres catégories d'étudiants, qui ont fait appel au cd-rom dans le cadre d'unités de valeur de Deug ou de Licence, de certificat de maîtrise. Ceux-ci utilisent comme les autres les cd-rom en dernier lieu mais ne le signalent pratiquement pas dans leurs principaux supports de recherche bibliographique. En ce qui les concerne, l'intégration de cet outil dans les « moeurs » de recherche documentaire reste incomplète. Est-ce là le signe d'une persistance d'habitudes difficiles à bousculer lorsque n'intervient pas une réelle motivation (comme nous l'avons observé dans les pages précédentes) ou d'une ignorance des ressources que les étudiants pourraient tirer d'un tel matériau ? Il serait intéressant, pour répondre à cette question, de voir vers quels cd-rom les étudiants se dirigent de préférence, et de mettre leur choix en parallèle avec la recherche effectuée.

2) Quel cd-rom interroger ?

Déterminer la vision que peut avoir un étudiant des cd-rom de la bibliothèque dépend du nombre et de la nature des cd-rom connus, mais surtout de la différence qui peut s'instaurer entre le nombre de cd-rom cités dont l'existence est connue, et ceux qui sont les plus souvent utilisés. Il est intéressant également d'ajouter à cette comparaison le critère de la discipline étudiée afin de voir si des bases bibliographiques données sont choisies davantage que d'autres par une catégorie d'étudiants.

a) les cd-rom utilisés

discipline	Nom du cd-rom													
	Francis		Myriade		BNF		Cd-thèses		MLA		H.Abstr.		Le Monde	
Lettres	22	8	16	16	22	33	22	25	11	16	0	0	5	0
Histoire	22	8	22	25	22	25	22	33	4	0	4	0	4	8
Géogr.	50	0	50	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Art	25	0	25	50	0	0	50	50	0	0	0	0	0	0
Economie	0	0	0	0	0	0	100	100	0	0	0	0	0	0
Sociol.	0	0	0	0	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0
AES	33	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66	66
Anglais	0	0	25	25	0	0	25	25	25	25	0	0	25	25
Ethnol.	20	0	40	0	0	0	20	0	20	0	0	0	0	0
Psychol.	0	0	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

N.B. : pour chaque cd-rom, deux colonnes ont été établies. A titre indicatif, voici comment nous interprétons les chiffres de gauche de la première ligne.

* 23 % des personnes ayant répondu à la question « pouvez-vous citer des cd-rom existant à la BU ? » et appartenant à la filière lettres (lettres modernes; lettres classiques; littérature comparée) ont cité Francis comme un cd-rom connu (i.e dont ils connaissent la présence à la bibliothèque mais pas forcément le contenu).

* 8 % des personnes ayant répondu à la question « quel(s) cd-rom utilisez-vous le plus ? », et appartenant à la filière lettres ont déclaré Francis comme un des cd-rom les plus utilisés.

On peut tirer de ces chiffres les analyses suivantes:

- Remarques générales : * Savoir qu'un cd-rom existe ne suppose pas obligatoirement qu'on l'utilise fréquemment, ce qui prouve qu'une sélection s'opère, en fonction soit de la maniabilité de l'outil, soit du type d'informations dont on a besoin.

* Les cd-rom les plus connus sont dans l'ordre d'importance Francis, Cd-thèses, Myriade, les plus utilisés Cd-thèses, Myriade, Francis, ce qui rejoint ce que nous avons déjà constaté.

- Remarques particulières par discipline :

* Les étudiants des matières purement littéraires se dirigent tout naturellement de préférence vers le cd-rom de la BNF (dont la particularité est de fournir une vision générale de ses fonds tout en donnant accès à des ouvrages et des sujets assez pointus) ainsi que vers Cd-thèses. Ils constituent avec les anglicistes les principaux utilisateurs de MLA Bibliography, ce qui signifie que la spécialité de ce cd-rom, à vocation littéraire et linguistique, a été bien intégrée. On relève une assez faible proportion d'utilisateurs assidus de Francis, sans doute due à une prédominance de la base pour les sciences humaines, économiques et juridiques, au détriment de la section littéraire, trop généralisante et sans doute assez décevante.

* Les historiens sont de tous les étudiants ceux qui différencient le plus leur éventail de recherche. On notera simplement un élément qui attire l'attention : on peut s'étonner du fait que personne ne se déclare être un utilisateur assidu de Historical Abstracts, qui constitue pourtant une base de données historiques de première importance. L'explication serait sans doute à chercher du côté de la barrière de la langue (commandes en anglais) et de la difficulté à formuler une recherche (la recherche par sujet s'apparente à une interrogation par descripteurs, concept dont l'évidence paraît douteuse aux yeux de non-initiés en matière de recherche documentaire). D'autre part, ce cd-rom ne dispose d'aucun guide explicatif, ni même d'une affichette : on comprend que très peu d'utilisateurs déclarent seulement avoir repéré son existence.

* Les étudiants en AES (Administration Economique et Sociale) utilisent massivement Francis, ce qui semble normal, sachant que ces disciplines constituent des matières-phare de cette base documentaire.

* Les économistes, les ethnologues et les psychologues font preuve d'assez peu de curiosité. Ces derniers ne connaissent à part Myriade aucun cd-rom, alors que Francis, BNF et Cd-thèses pourraient leur être d'une utilité certaine.

En conclusion, chaque discipline affiche des spécificités d'utilisation, ainsi qu'une certaine homogénéité. La représentation que se font les étudiants des cd-rom et les choix qui en découlent semblent donc obéir à des critères tels que le contenu de la base et l'accessibilité du langage de commandes. Est-ce à dire cependant que, dans le détail, leurs recherches seront toujours bien adaptées au cd-rom choisi ?

L'évaluation de la capacité à pouvoir formuler clairement et de façon exhaustive le but de la recherche menée sur un cd-rom a été mesurée à partir de la question 16 de l'entretien (« pouvez-vous me donner le but de votre recherche sur cet outil ? ») et de la question 21 du questionnaire (« pour rechercher... »). Le dépouillement des données permet d'analyser deux choses : - la pertinence du choix du cd-rom au regard de la question

- la qualité de formulation de la recherche

b) Pertinence du choix du cd-rom

- Sur l'ensemble des réponses collectées, 8 % sont nulles, c'est-à-dire que la personne interrogée n'a pas su formuler une phrase ou un groupe de mots évoquant sa recherche. Parmi ces réponses nulles, 80 % émanent d'étudiants de premier et second cycle, 20 % proviennent de personnes inscrites en troisième cycle. Cette absence de réponse est due à des souvenirs trop imprécis et trop lointains pour les personnes soumises au questionnaire. Seule une personne participant à un entretien, et visiblement assez perturbée par l'enquête, n'a pu donner le but de sa recherche. Il s'agissait d'une étudiante de nationalité étrangère qui a d'ailleurs abandonné assez vite son interrogation.

- 16 % (dont 36 % d'étudiants en troisième cycle ou professeurs) utilisent un cd-rom complètement inadapté à la nature de la recherche. Ex. :

- une personne cherchant sur MLA des ouvrages sur la construction aéronautique.
- une personne cherchant sur Myriade une thèse en psychologie

- une personne cherchant sur le cd-rom de la BNF dans quelle bibliothèque se procurer le livre qui l'intéresse
- une personne cherchant sur Historical Abstracts un ouvrage critique concernant la description chez Balzac. Etc

- Une personne a déclaré chercher sur tous les cd-rom de la bibliothèque pour un sujet donné (la religion, l'anthropologie) : voici un cas unique mais flagrant d'absence totale de sélection et de méthodologie, supposant une méconnaissance du contenu de l'ensemble des cd-rom. Sans doute s'agit-il là pour l'utilisateur d'une occasion de repérage et de familiarisation avec des cd-rom qu'il ne connaît pas.

- Le reste des réponses, soit 52 % du total paraît être adapté au cd-rom choisi mais on observe en ce qui les concerne un phénomène d'hypersélection, dans la mesure où la recherche n'est effectuée que sur un cd-rom : comportement louable quand on ne recherche qu'un type de document extrêmement précis (thèse ou revue) mais peut-être un peu restrictif pour les recherches par sujet (par exemple, une personne cherchant un livre sur le Purgatoire consulte uniquement Francis). Choix délibéré ou aveu involontaire d'ignorance ? Avant de conclure sur cette question, il nous semblait important de définir la proportion exacte de ceux qui connaissent l'existence de un ou plusieurs cd-rom, et de ceux qui en utilisent un ou plusieurs.

- Connaissent l'existence de un ou deux cd-rom et en utilisent principalement un ou deux : **44 %** (dont 40 % de troisième cycle).
- Connaissent l'existence de un ou deux cd-rom et en utilisent plusieurs (plus de deux) : **0 %**. Chiffre éminemment prévisible !
- Connaissent l'existence de plusieurs cd-rom et en utilisent un ou deux : **44 %** (dont 22 % de troisième cycle).
- Connaissent l'existence de plusieurs cd-rom et en utilisent plusieurs : **11 %** (dont 38 % de troisième cycle).

Il semble qu'il faille pencher davantage pour la seconde hypothèse dans la mesure où une bonne partie des usagers ne connaissent et n'utilisent qu'un ou deux cd-rom. On pourrait cependant penser que l'autre partie des usagers effectue une sélection entre les cd-rom qu'ils

connaissent et ceux qui leur sont réellement utiles, mais on s'aperçoit, en regardant plus attentivement leurs réponses, qu'ils ont pour beaucoup des cd-rom dont ils connaissent l'existence et dont ils ne se servent pas, une représentation plus que lacunaire au niveau du contenu. On peut donc penser que plus que d'un choix de base, c'est d'une hésitation à s'aventurer en terrain inconnu qu'il s'agit. Les usagers préfèrent ainsi s'en tenir aux cd-rom qu'il leur semble connaître à peu près bien.

c) Qualité de formulation de la recherche

Elle paraît difficile à évaluer. Cependant, trois critères nous ont paru devoir être retenus : la capacité à donner le type de document recherché (monographies, revues, thèses...) ainsi que la nature de la recherche souhaitée (chercher un document/le localiser), capacité à fournir un vocabulaire précis exprimant le plus fidèlement possible la recherche.

* Type de document recherché :

- 28 % des personnes interrogées (dont 32 % d'étudiants en troisième cycle) n'ont pas précisé le type de document qu'elles désiraient. Généralement, elles veulent « quelque chose sur... », soit parce qu'elles ignorent encore si elles préfèrent obtenir des références de monographies plutôt que de revues ou de thèses, soit parce qu'elles se représentent assez mal le genre des documents recensés dans la base, ce qui est plus fréquent et plus plausible : si la première hypothèse était retenue, on peut penser que l'utilisateur aurait précisé chercher « tout ce qui existe sur... » avant d'opérer un tri. De fait, les usagers qui formulent ainsi leur recherche (« je voudrais quelque chose sur ») sont majoritairement des personnes, qui, interrogées sur le contenu de la base, n'ont pas donné avec exactitude le type du ou des documents recensés (revue, monographie...). Pour elles, la chose ne semble pas d'ailleurs avoir d'importance. Le fait d'obtenir une référence répondant au sujet qu'elles étudient prime le genre du document obtenu. C'est pourquoi nous verrons, dans une étape ultérieure, que lors de la lecture d'une référence, c'est avant tout sur le contenu que les usagers se focalisent. Si le sujet du document correspond à ce qu'ils cherchent, le fait qu'il s'agisse d'une thèse ou d'une monographie devient accessoire.

- Les autres personnes formulent sans difficulté le genre du document souhaité. Il s'agit en majorité d'articles extraits de revues et, dans une moindre mesure, d'articles du Monde.

Pour celles qui cherchent des monographies, il faut signaler que ce terme n'est jamais employé, car il appartient à un vocabulaire spécialisé que les usagers ne possèdent pas : en conséquence, ils parlent essentiellement de « livres », plus rarement de « bouquins » ou d'« ouvrages ».

* Nature de la recherche souhaitée.

Elle peut être de deux ordres : 1) on cherche à compléter une bibliographie sur un sujet ou un auteur donné.

2) on désire localiser une monographie, une thèse ou un périodique dans une bibliothèque ou un centre de documentation inconnu ou présumé (dans ce dernier cas, il s'agit d'une vérification).

Il s'avère que : 80 % des personnes interrogées utilisent les cd-rom pour établir une bibliographie.

20 % les utilisent pour localiser. Il n'est pas exclu naturellement que les lecteurs de la première catégorie ne fassent cette démarche une fois les références obtenues. Néanmoins, ce n'est pas ce qu'elles ont spontanément déclaré lors de l'enquête, pensant tout d'abord au but premier de leur démarche.

* Capacité à exprimer précisément la recherche

Nous abordons là un point délicat. En effet, il est difficile de juger de la qualité de formulation de la recherche lorsque les attentes et les critères du lecteur ne sont pas toujours connus. Ainsi, un usager déclarait « chercher quelque chose sur la préhistoire » : la formulation peut paraître bien vague, tant au niveau de la datation que de l'angle d'étude : s'agit-il d'une recherche générale, anthropologique, zoologique, botanique, climatique... ? Des réponses comme celles-ci posent problème au niveau de l'interprétation qui peut en être tirée. On ne sait s'il faut attribuer l'imprécision de la formulation à une insuffisance préalable de réflexion sur le sujet, à une difficulté pour exprimer sa recherche (a priori peu probable dans un milieu d'universitaires censés être habitués à définir des objectifs et une

problématique), à une volonté consciente d'élargir le plus possible l'éventail des réponses, quitte à effectuer ensuite un tri, ou tout simplement à un besoin de donner une réponse rapide à l'enquêteur, même réductrice.

Conscient de la pluralité des interprétations possibles, nous préférons mener cette étude au cas par cas, en la replaçant dans la conduite effective de la recherche, ce qui fera l'objet des pages suivantes. Seul le choix des critères d'interrogation et la rigueur de la démarche peuvent nous permettre de proposer des conclusions fiables. Si l'on se contente donc, pour l'instant, d'une approche globale des données fournies, on constate que, exceptées les personnes qui n'ont pas pu restituer oralement le but de leur recherche et dont nous avons parlé précédemment, les usagers interrogés parviennent sans trop de difficultés à donner à leur sujet une orientation suffisante pour qu'il soit permis à l'enquêteur de voir si la démarche de l'utilisateur est cohérente et s'il parvient à sélectionner les critères adéquats.

3) comment conduit-on une recherche ?

Dans l'étude qui va suivre, nous ne nous attarderons pas sur la capacité en tant que telle de l'utilisateur à mener efficacement une recherche, même si un minimum d'allusions à ce sujet s'avèrent nécessaires, mais davantage sur la représentation que se fait l'usager de sa recherche : comment compte-t-il la mener, de quels critères se sert-il pour juger de la qualité d'une référence, quel est son degré de satisfaction, constitueront quelques unes des principales étapes de notre observation.

a) Comment l'usager compte-t-il mener sa recherche ?

45 % des usagers soumis aux entretiens déclarent avoir une idée de la démarche qu'ils vont suivre. Entendons par là leur capacité à se représenter les critères de recherche possibles (titre, mot du titre, sujet, auteur...) et non la chaîne bibliographique dans sa totalité qui va, dans le meilleur des cas, les mener jusqu'à l'accès du document primaire. Les autres usagers (55 %) ignorent, avant de lancer leur recherche sur écran, par quels critères interroger et surtout ce que le cd-rom va leur proposer. Ils reconnaissent donc se fier aux indications du cd-rom et se laisser guider.

L'analyse des entretiens révèle que le lien entre l'utilisation fréquente d'un matériel informatique et la capacité à élaborer avant la recherche elle-même une stratégie d'interrogation ne joue pas réellement. Cette constatation semble logique : une familiarité avec le monde de l'informatique peut générer une certaine assurance face au cd-rom et favoriser une approche positive, confiante et ouverte, de cet outil. Mais elle ne peut pas préjuger du contenu du cd-rom et de ses critères d'interrogation. Ainsi, un étudiant en cinématographie, habitué de l'ordinateur (traitement de texte, logiciels graphiques,...), déclarant s'être servi de beaucoup de cd-rom dans le domaine du cinéma et de ses techniques, ayant par ailleurs suivi des cours de recherche documentaire, s'installe devant le cd-thèses sans savoir, a priori, de quelle manière effectuer sa recherche. Il semble donc que le facteur principal de construction d'une démarche bibliographique soit à chercher du côté de l'apprentissage effectué auprès de tel ou tel cd-rom : plus les contacts ont été fréquents, plus la connaissance de l'outil s'améliore et plus l'usager élabore, de façon plus ou moins consciente, une représentation anticipée et structurée de sa recherche. Or, on remarque que 69 % de ces personnes sont issues du troisième cycle, ce qui semble logique : nous avons vu

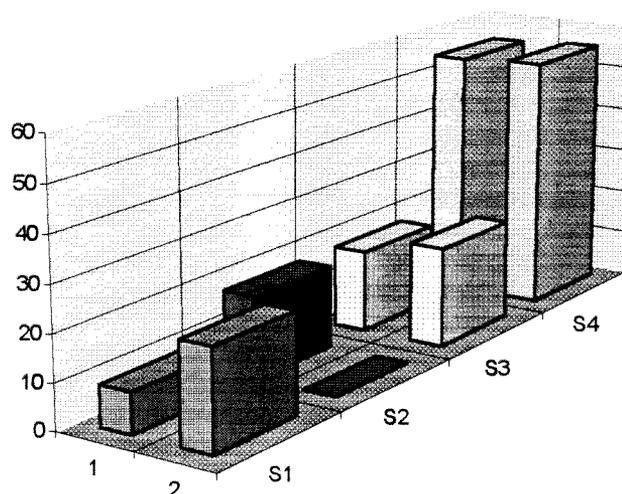
que ces étudiants représentaient les principaux utilisateurs de cd-rom; leurs contacts avec les cd-rom sont donc plus fréquents, ce qui leur permet d'avoir de ces outils une connaissance plus approfondie.

Intéressons-nous à présent aux répercussions de ce lien de cause à effet sur l'interrogation proprement dite. Voici, chez les usagers n'ayant pas de représentation préalable de leur recherche, la proportion en pourcentage des critères utilisés.

Critères utilisés					
	auteur	mots-clé	mots du titre	sujet	plusieurs critères
résultat	0 %	10 %	10 %	50 %	30 %

N.B. : la recherche sur « plusieurs critères » signifie que ces derniers ont été utilisés simultanément ou successivement, par réduction du domaine de recherche. Ces critères sont les mêmes que ceux qui ont été détaillés dans le tableau.

La même étude a été menée auprès de ceux qui avaient une idée des modes de recherche à utiliser. Nous y avons ajouté un élément, en comparant ce qui était annoncé avec ce qui était finalement choisi.



colonne n°1: critère annoncé

s1 = recherche par plusieurs critères

s2 = recherche par auteur

colonne n°2 : critère choisi

s3 = recherche par mot du titre

s4 = recherche par sujet

Pour les deux catégories d'utilisateurs, c'est la recherche par sujet qui prédomine, ce qui ne surprendra pas. On voit par ailleurs que l'éventail des critères utilisés est assez peu développé, ce qui témoigne d'une assez faible exploitation des ressources du cd-rom et d'une relative « frilosité » des usagers à l'encontre de critères assez peu courants comme « mot de la notice », « mot de l'auteur », « auteur-titre », tels qu'on peut en trouver sur le cd-rom de la BNF.

En ce qui concerne plus spécifiquement ceux qui avaient déjà une idée de leurs modes de recherche, on remarque que la recherche par plusieurs critères n'est pas spontanément envisagée, ce qui rejoint un comportement général observé chez les usagers lors de l'interrogation : lorsqu'une personne obtient une ou plusieurs réponses sur un critère donné, elle cherche peu souvent à réitérer sa recherche par d'autres critères, pour vérifier si elle peut ainsi obtenir des références différentes. Il est vrai que cela relève d'une attitude de confiance de beaucoup d'usagers vis-à-vis du cd-rom : si la référence recherchée n'est pas obtenue par le recours à un critère donné, c'est qu'elle n'existe pas dans la base. Pour ceux qui montrent plus de pugnacité, le recours à la combinaison des critères s'effectue lorsque des recherches préalables n'ont pas été très satisfaisantes.

D'autre part, on n'observe pas de différence sensible entre ce qui a été envisagé et ce qui a été choisi ; visiblement, seule la recherche par auteur s'est avérée rapidement inadaptée. Signalons à ce propos le cas d'une étudiante recherchant des thèses sur le fantastique latino-américain, pensant rechercher par auteur et par sujet. Une première recherche par sujet ayant donné une soixantaine de références, elle s'est estimée satisfaite et n'a pas prolongé l'interrogation par le critère de l'auteur. Par ailleurs, sur l'ensemble des personnes soumises aux entretiens, une seule a travaillé en mode expert. Comme nous ne l'avons pas comptabilisée dans les résultats, pour cause de non-représentativité (comment comparer une recherche en mode assisté avec une recherche en mode expert ?), nous avons tenu à mentionner ici sa démarche (menée sur Francis), qui associait à l'utilisation des troncatures un bon usage des parenthèses. Cet étudiant, qui a su donner avant l'interrogation la démarche exacte effectuée par la suite, a affirmé s'être formé tout seul aux cd-rom, et possédait de la base une bonne connaissance... Figure atypique et idéale de l'utilisateur que les bibliothécaires

souhaiteraient voir en plus grand nombre ! Hormis ce cas un peu particulier, l'homogénéité du comportement des usagers face au choix des critères de recherche permet de conclure que :

- Leur représentation des cd-rom bibliographiques reste incomplète. Ils n'explorent qu'une mineure partie des ressources mises à leur disposition et hésitent à s'aventurer sur des terrains relevant d'une compétence en technique documentaire à laquelle beaucoup d'entre eux n'ont pas eu accès.

- Cependant cette connaissance approximative ne les empêche pas d'exprimer assez bien, sinon le « contenant » de ce qu'ils recherchent, du moins le contenu.

De la sorte, les usagers ayant déjà eu des contacts avec les cd-rom qu'ils interrogent au moment de l'entretien, parviennent à se représenter au préalable, et dans ses grandes lignes, leur démarche de recherche. Cette représentation ne constitue pas une garantie d'efficacité et encore moins d'exhaustivité de la recherche. Néanmoins, elle révèle une première étape dans la construction d'une véritable méthode documentaire.

A présent que nous avons observé comment étaient choisis les critères d'interrogation, et que la recherche est lancée, il faut nous attarder sur l'obtention des références et le jugement que peut porter sur elles l'utilisateur.

b) Comment l'utilisateur juge-t-il de la qualité d'une référence ?

Lorsque le cd-rom affiche sur l'écran la réponse à une question donnée, toutes les références ne sont pas obligatoirement celles que l'utilisateur attendait (c'est ce qu'on appelle, par extension d'emploi du vocabulaire informatique, du « bruit ») ou qui correspondent à l'angle d'étude précis adopté par l'utilisateur. Que la question ait été mal posée ou que la base elle-même souffre d'un défaut d'indexation ne constitueront pas des éléments à prendre en compte dans notre étude. Nous nous focaliserons plutôt sur la réaction de l'utilisateur face aux réponses obtenues et sur l'interprétation qu'il peut donner de la situation.

Le nombre des références obtenues s'avère très variable d'un utilisateur à l'autre. Il dépend naturellement de la question posée et des restrictions qui ont pu s'effectuer (restriction à une langue, à une année, à un domaine...). L'éventail du nombre de ces réponses varie, dans notre corpus, de 0 à 350. Cependant, le nombre des réponses ne constitue pas un

critère de satisfaction : un usager peut se trouver très content avec une seule réponse, et un autre ne pas obtenir ce qu'il cherche sur 15 références. La question est de savoir avant tout si l'utilisateur s'estime satisfait ou non, indépendamment du nombre des réponses.

dernier cd-rom utilisé	Niveau de satisfaction (%)			
	Satisfaits	assez satisfaits	plutôt mal satisfaits	mal satisfaits
BNF	50	30	10	10
MLA	66	0	34	0
HA	66	0	0	34
FRANCIS	38	25	37	0
CD THESES	54	27	9	10
MOYENNE	73		27	

Remarquons tout d'abord une « contre-performance » de MLA, H.Abstacts et Francis par rapport aux autres cd-rom. Elle rejoint pour ce dernier les observations mitigées que nous avons observées à son encontre. En ce qui concerne MLA et H.A, les résultats sont dûs à la faible proportion d'utilisateurs experts parmi les utilisateurs, compte-tenu des barrières de langue et de maniement que présentent ces deux outils. Néanmoins, une grosse majorité d'utilisateurs se déclarent plutôt satisfaits par leur dernière interrogation : cela suppose que la sélection opérée (références choisies par rapport aux références totales) s'est avérée positive dans la plupart des cas.

De fait, il serait intéressant de savoir sur quels éléments de la notice se fondent les usagers pour effectuer un tri.

Ces éléments dépendent naturellement du type de question posée (les informations observées ne sont pas les mêmes selon qu'il s'agit d'une recherche par auteur, par titre ou par sujet) et de la nature du cd-rom.

* Recherche par sujet : les informations recherchées sont essentiellement celles qui concernent le contenu. Le titre du document constitue l'élément toujours cité par les usagers, quels que soient les cd-rom. Quelques variations s'introduisent ensuite, selon l'éventail des informations fournies par tel ou tel cd-rom :

- Pour le cd-thèses, le *résumé* est cité en surplus du titre pour 80 % des cas. La *date* de la thèse fournit le reste des réponses données, l'utilisateur ayant spécifié auparavant dans la formulation de sa recherche, sa volonté de limiter les références à une année ou une période donnée. La sélection de la référence obéit donc à une logique, les critères observés correspondant à l'angle de recherche désiré.

- Pour Francis, le *résumé* constitue également pour une forte majorité d'utilisateurs un critère de sélection.

- Pour MLA et Historical Abstracts, le *type de document* ainsi que la *langue* sont des facteurs importants pour les raisons que l'on suppose : un usager ne connaissant pas l'allemand sera réticent à sélectionner la réponse, surtout s'il s'avère réellement incapable de comprendre la notice.

* Recherche par mots-clé et mot du titre :

- C'est Francis qui est essentiellement concerné. Les critères majoritairement requis ne diffèrent pas de ceux qui résultent de la recherche par sujet : le *titre*, le *résumé* et parfois la *date*.

- Pour MLA, un usager a ajouté aux éléments « courants » (*titre et langue*) la prise en compte des *descripteurs*, d'ailleurs nommément cités. La chose mérite d'être signalée, car il s'agit là d'un terme technique rarement connu par les usagers.

Par ailleurs, ces derniers ont été interrogés sur les informations qu'ils aimeraient voir figurer sur des notices et qui leur paraissent importantes. Seules 13 % des personnes soumises aux entretiens ont répondu à cette question, ce qui prouve que les usagers sont mieux que globalement satisfaits par la quantité et la nature des informations disponibles sur les cd-rom. Voici la liste des remarques relevées :

* Pour cd-thèses : manque un résumé, qui n'est pas systématiquement proposé.

manquent « les principaux axes de la thèse, avec les notions-type ».

* Pour Historical Abstracts : manque un résumé (cette personne n'avait pas dû s'apercevoir que la fonction « Full Display » permettait d'obtenir un résumé).

* Pour MLA Bibliography : « manque la forme développée des sigles » Cet usager avait du mal à comprendre la signification des abréviations UD, SO, SN..., d'autant plus qu'elles se réfèrent à des termes anglais.

On constate que ces remarques tiennent surtout au contenu du document référencé, élément dont nous avons déjà observé l'importance au niveau des critères de sélection des notices. Signalons au passage que la réflexion de l'utilisateur de MLA témoigne d'une lacune dans la connaissance des fonctions de commande du cd-rom, puisqu'une touche permet d'accéder à l'explicitation des abréviations. D'autre part, il aurait pu trouver la réponse à sa question dans le guide de MLA, et qui plus est en français. Cette remarque est ainsi révélatrice d'un type général d'attente des usagers vis-à-vis des cd-rom : ils désirent avoir toutes les données réunies sur un seul écran, sans devoir consulter de guide ou manipuler des touches au codage abstrait (ex. F5 retour; F4 imprimer, etc.).

Il nous reste à nous pencher sur le cas des usagers n'ayant obtenu aucune référence lors de leur interrogation. Ils représentent 11 % des personnes soumises aux questionnaires et 22 % des personnes participant à l'entretien. Nous leur avons demandé à quoi elles attribuaient la cause de leur « échec », et nous avons recensé quelques unes de ces réponses en fonction de l'erreur réellement commise par l'utilisateur.

* mauvais choix de la base

- Une personne cherchait sur Myriade une thèse en psychologie. Son explication est la suivante : si la référence demandée n'est pas affichée, c'est qu'elle n'a pas été recensée dans la base. (Il s'agissait de sa première utilisation de Myriade)

- Un usager désirant obtenir des thèses étrangères (soutenues à l'étranger) sur un sujet de DEA, utilise le Cd-thèses. Après avoir tapé son sujet, il consulte les notices et constate qu'aucune ne répond à son critère. Après une longue observation, il finit par s'apercevoir que le cd-rom ne répertorie que les thèses françaises, et reconnaît ensuite ne pas avoir fait suffisamment attention aux informations contenues sur le menu initial.

- Un étudiant cherchait sur Myriade à obtenir le titre d'une revue portant sur un domaine littéraire très pointu auquel le répertoire des domaines du cd-rom, très généralisant, ne permettait pas d'accéder. Cet étudiant a estimé s'être tout simplement mal débrouillé.

- Une recherche sur Historical Abstracts visait à obtenir des informations sur un ouvrage de Borowitz concernant les rapports de l'art et de la description chez Balzac. Devant l'absence de réponse, l'étudiante a conclu que sa référence devait forcément s'y trouver, mais qu'elle a mal employé les modes de recherche, du fait qu'elle les comprend assez mal. Dans

son cas, le mauvais choix de base s'est ajouté à une incompréhension des critères, ayant tapé « Borowitz » en face de « descriptor ». (Il s'agissait de sa première utilisation de Historical Abstracts)

* mauvaise utilisation des critères de recherche

- Un étudiant cherchait sur le cd-thèses une thèse concernant la série cinématographique « twin peaks ». N'ayant pas consulté la liste des domaines possibles, parmi lesquels figurait « cinéma », il a cherché directement par « sujet = twin peaks ». Son interprétation est la suivante : « soit j'ai mal cherché, soit il n'y a pas de thèses là-dessus. »

- Signalons le cas d'un étudiant dont on peut considérer que la recherche s'est avérée négative, par l'obtention de ...77345 références ! On comprend qu'il n'ait même pas cherché à visualiser les notices. Interrogé sur la surabondance de références, il répond avoir oublié la documentation collectée pas ses soins sur Francis et être incapable de mener une recherche sans s'aider du récapitulatif de la précédente qui avait été effectuée sous la direction d'un conservateur.

On trouverait bien d'autres exemples d'interrogations insatisfaisantes, qui rejoignent les conclusions que nous allons pouvoir tirer des interprétations des usagers.

Ces derniers témoignent d'une assez peu valorisante image d'eux-mêmes concernant leur capacité à bien utiliser les cd-rom. Lorsqu'ils n'obtiennent pas de réponse, leur réaction est de se remettre aussitôt en question, à plus forte raison lorsqu'il s'agit de leur première utilisation de cd-rom. Cette autocritique, si elle est lucide (l'absence de réponses pour les personnes concernées est effectivement due à une démarche erronée de l'utilisateur), reste cependant assez stérile : les usagers perçoivent des lacunes dans leur interrogation mais parviennent difficilement à les situer, en les attribuant à une erreur dans les critères de recherche, dans le choix des termes, ou à un problème d'un autre type. Les plus confiants ont par contre une réaction exactement inverse : s'ils ne trouvent pas la référence, c'est qu'elle n'est pas dans la base. Est-ce là le signe d'une confiance en eux démesurée ou plutôt d'une croyance en l'infailibilité et l'intelligence de la base, qui à partir d'un terme donné et quel que soit le critère associé, doit pouvoir trouver ce qui est demandé ? Quoi qu'il en soit, cette attitude dénote une méconnaissance certaine du fonctionnement d'un cd-rom.

C) L'exploitation des références

Nous arrivons à la dernière étape de la recherche documentaire, déterminant l'utilisation qui sera faite des références retenues. Plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

- la référence n'a qu'une valeur indicative : on la conserve parce qu'elle est jugée intéressante et peut servir dans un futur plus ou moins proche.
- la référence alimentera une bibliographie :
 - pour cela, - on trouve sur place le document
 - on le trouve dans une autre bibliothèque
 - on le fait venir (PEB)

Pour tenter d'évaluer l'utilisation faite des références, nous avons demandé aux personnes interrogées de décrire ce qu'elles faisaient suite à l'interrogation du cd-rom . Nous ne prendrons en compte que celles qui, dès le départ, désiraient établir une bibliographie et non celles qui voulaient simplement localiser le document.

<i>type de réponse</i>	<i>résultat en % des réponses données</i>
1) vous allez à la banque de prêt	6
2) vous regardez si le cd-rom indique une localisation *	22
3) vous regardez dans la base de la bib.*	30
4) vous consultez Myriade	2
5) vous faites venir le document par le PEB	12
6) vous gardez la référence de côté	23
7) vous allez dans une autre bibliothèque	2
8) autre	2

* détail des réponses:

Question n°2

- vous regardez si le cd-rom indique une localisation

vous pouvez aller dans la bibliothèque mentionnée : 2 %

vous regardez dans la base de la bibliothèque pour voir si le document est aussi disponible sur place : 20 %

Question n°3

- vous regardez dans la base de la bibliothèque pour voir si le document est disponible sur place :

sur le catalogue informatisé : 12 %

sur le fichier papier : 4 %

sur les deux : 14 %

* Si l'on additionne les possibilités 1,2,3,4,5,7 et 8, qui supposent une volonté d'accéder au document, nous obtenons environ 76 % des choix de réponses, ce qui montre que les cd-rom offrent des réponses directement exploitables par les utilisateurs. Ce chiffre signifie aussi que ces derniers s'estiment satisfaits des références obtenues, au point de chercher à se les procurer.

Les autres utilisateurs préfèrent garder la référence de côté, soit parce qu'ils estiment qu'elle n'est pas d'un intérêt immédiat, soit parce qu'ils pensent la mentionner dans une bibliographie sans lire le document concerné.

Intéressons-nous maintenant de plus près à ceux qui désirent se procurer le document dont ils ont obtenu la référence.

* Peu nombreux, et c'est une bonne chose, sont ceux qui se dirigent aussitôt vers la banque de prêt, qu'ils soient désireux d'emprunter ou qu'ils questionnent les bibliothécaires sur les modalités de prêt.

* Une grosse majorité d'utilisateurs (50 % des choix de réponses) se dessine pour vérifier si le document ne se trouverait pas à la bibliothèque des lettres. Presque tous ont le réflexe de rechercher une cote sur Sibil ou sur le fichier papier et de ne pas se diriger vers la salle d'accès libre pour une recherche longue et d'une réussite hypothétique. Cependant, le fait de chercher pour beaucoup d'entre eux à la fois sur Sibil et sur le fichier papier dénote ou un

défaut de lecture de la référence au niveau de la date du document ou un manque de discernement des spécificités de Sibil (qui prend le relais du fichier papier depuis 1985) et du catalogue par fiches (alimenté jusqu'en 1985).

* 22 % des choix de réponses indiquent une localisation réalisée directement sur le cd-rom. Ce chiffre confirme la présence de quelques lacunes dans la représentation de l'outil : encore peu d'utilisateurs savent que les cd-rom intègrent ce type d'informations, même s'il faut préciser pour leur défense que les localisations sur certains cd-rom (Francis, Cd-thèses par exemple) ne sont pas systématiques.

* Très rares sont ceux qui consultent Myriade pour la localisation, alors qu'il s'agit là de la fonction principale de ce cd-rom. Pourtant Francis, MLA, Historical Abstracts proposent de nombreuses références de périodiques susceptibles d'être recensés par Myriade et d'exister ailleurs que dans les centres de documentation ou les bibliothèques indiqués par ces cd-rom.

En conclusion :

- Le nombre important d'utilisateurs cherchant à obtenir le document recherché indique un taux de satisfaction plutôt élevé de l'interrogation de cd-rom.
- Cependant, la méthode de localisation du document n'est pas encore tout à fait acquise. Elle est due essentiellement à un manque d'observation des informations données par le cd-rom au niveau de la date du document et de sa localisation.

Conclusion de la partie : que ressort-il de la représentation des utilisateurs de cd-rom ?

* Une relation de mise en confiance avec le cd-rom ne dépend pas seulement des conditions d'apprentissage mais essentiellement de la motivation à « dominer » l'outil.

* Les usagers n'utilisent généralement qu'un ou deux cd-rom : les cd-rom les plus utilisés sont Cd-thèses, Myriade, Francis.

* Chaque catégorie d'étudiants (selon la spécialité) se dirige vers un ou des cd-rom déterminés. Leurs critères de sélection obéissent au contenu de la base et à l'accessibilité du langage de commande, même si dans l'ensemble leur connaissance des cd-rom reste approximative, voire médiocre.

* Néanmoins, celle-ci ne les empêche pas de pouvoir formuler leur recherche au moins dans leurs grandes lignes, et de les mettre en rapport, pour la majorité d'entre eux, avec le cd-rom adapté.

* 45 % des usagers ont une idée des critères d'interrogation qu'ils vont utiliser. Mais, comme les autres, ils n'explorent qu'une mineure partie des ressources mises à leur disposition.

* Les étudiants de troisième cycle ont par rapport aux autres une représentation plus exacte des cd-rom, du fait d'une expérience plus prolongée. Ils adaptent mieux les cd-rom à leur recherche, en connaissent et en utilisent un plus grand nombre. Enfin, ils anticipent davantage leur interrogation, en précisant le type de document recherché et la nature des critères à employer.

* Les usagers s'estiment majoritairement satisfaits par leur interrogation. Ils sélectionnent leurs réponses essentiellement en fonction du contenu (titre et résumé).

* Invités à expliquer le pourquoi de l'obtention d'une réponse insatisfaisante, ceux-ci font preuve d'un manque de confiance dans leur capacité à bien diriger l'outil. Par ailleurs, les usagers confrontés à des réponses négatives sont surtout des personnes qui utilisent pour la première fois le cd-rom en question.

* Les références obtenues sont pour la plupart considérées comme directement exploitables et vont chercher à être lues. Cependant, les méthodes de localisation du document demeurent déficientes.

TROISIEME PARTIE : ANALYSER LES PROBLEMES
--

PLAN :

I Les non-utilisateurs

A) Raisons d'une non-utilisation

B) Une situation définitive ?

II Redéfinition du parcours de l'utilisateur : de la signalétique à la formation bibliographique.

I QUE FAIRE POUR LES NON-UTILISATEURS ?*A) Raisons d'une non-utilisation des cd-rom*

Un premier repérage avait déjà révélé une différence d'utilisation des cd-rom en fonction des diplômes obtenus : plus ceux-ci s'élèvent, plus la proportion d'utilisateurs s'accroît. Aussi les étudiants de Deug sont-ils, en proportion des utilisateurs, les plus faiblement représentés. On est tenté de rejoindre là les constatations pessimistes des enseignants et des spécialistes du monde universitaire à propos du relâchement progressif, en cours d'année, de nombre d'étudiants vis-à-vis de leurs cours, et d'un manque d'investissement personnel dans l'exploitation des ressources que peut leur offrir la bibliothèque : pour beaucoup d'entre eux, la maîtrise des outils bibliographiques de base (usuels, encyclopédies, bibliographies spécialisées...) n'est pas acquise, et les méthodes de recherche documentaire sont défailtantes. Dans ces conditions, il est difficile d'exiger de leur part d'avoir recours aux cd-rom, dont le maniement requiert un minimum de méthode et de savoir-faire au niveau des critères de recherche. On peut même se demander s'il est souhaitable pour la qualité de leur bibliographie de les inciter à mieux connaître les cd-rom, ces derniers ne devant intervenir, selon nous, que dans un but d'actualisation et d'affinement de la recherche, lorsque les principales sources documentaires ont été passées en revue.

A ces premières raisons de non-utilisation des cd-rom, s'ajoutent d'autres facteurs, qui sont moins spécifiques aux seuls étudiants de Deug. Nous nous sommes aidés, pour les déterminer, de la question 10 posée aux non-utilisateurs de cd-rom. L'étude des réponses a permis de hiérarchiser les différentes raisons invoquées :

<i>raison de non-utilisation</i>	<i>résultat en proportion du total des réponses</i>
- Vous ne savez pas à quoi sert un cd-rom	20 %
- Vous ne saviez pas qu'il y en avait à la bib.	9 %
- Vous ne savez pas ce qu'ils contiennent	41 %
- Vous pensez que vous auriez du mal à vous en servir	19 %
- Vous pensez que les cd-rom ne vous sont pas utiles	6 %
- Autres	5 %

Une bonne partie des réponses tournent autour de la méconnaissance du cd-rom (la plupart de ceux qui ont déclaré ignorer à quoi sert un cd-rom ont aussi reconnu ne pas connaître le terme lui-même) . D'autre part, le lien entre le fait d'utiliser un ordinateur et de connaître le cd-rom n'est pas évident (la proportion de ceux qui utilisent un ordinateur et utilisent le cd-rom est égale à la proportion de ceux qui se servent d'un cd-rom mais pas d'un ordinateur). Il peut sembler étonnant que cette technologie ne soit pas davantage connue, au moins pour ce qui est des cd-rom multimédia. Il faut croire que le passage de ce produit d'une diffusion professionnelle à une diffusion grand public met autant de temps que ce qu'on a pu observer pour le micro-ordinateur. Mais ce n'est pas là la principale raison de non-utilisation : la donnée essentielle du problème réside dans l'ignorance complète du contenu et des services rendus. Celle-ci peut découler de ce que nous avons établi précédemment : ne pas savoir ce qu'est un cd-rom entraîne à plus forte raison une ignorance de son contenu. Cependant la position inverse peut également se produire : on peut connaître le principe d'une base documentaire stockée sur compact-disc et être tenté de s'en servir, sans connaître pour autant le terme de cd-rom. Ainsi nous nous sommes aperçus que quelques utilisateurs s'étaient bien servis de cd-rom, tout en ignorant parfaitement à quoi ils avaient affaire. L'obstacle

principal à l'utilisation d'un tel outil réside donc essentiellement dans l'ignorance de son contenu.

Intervient ensuite un facteur d'ordre « psychologique » : la crainte de ne pas savoir s'en servir. Cette fois le lien avec la manipulation d'un matériel informatique quelconque se précise : 85 % des personnes ayant peur de ne pouvoir être « à la hauteur » ne se servent jamais ou pratiquement jamais d'un ordinateur et n'utilisent le Minitel que pour des services assez « courants » : annuaires, horaires de train, résultats aux examens. Ce contact avec « l'informatique » n'est donc pas assez approfondi pour mettre l'utilisateur de la bibliothèque en situation de confiance vis-à-vis des cd-rom. D'autre part, les personnes n'ayant jamais utilisé les cd-rom de la bibliothèque sont, on le comprendra aisément, très peu utilisatrices de cd-rom ailleurs qu'à la section des lettres. 95 % des non utilisateurs sont ainsi des néophytes en matière de cd-rom. Celles qui font exception ont essentiellement déclaré s'être servies de cd-rom consacrés à la culture générale ou à l'apprentissage d'une langue étrangère. Aucune n'avait eu de contacts avec un cd-rom bibliographique proprement dit. Logiques avec elles-mêmes, elles ont expliqué devoir leur non-utilisation de l'outil sur le site de la bibliothèque à une méconnaissance du contenu et non de la fonction du cd-rom.

Pour terminer, on trouve des raisons variées : - 9 % des choix de réponses se sont dirigés vers l'ignorance de la présence des cd-rom à la bibliothèque : désinvolture à l'égard de ses services ou problème de signalétique ? Il faut reconnaître que même si la plupart des cd-rom sont situés en évidence de chaque côté de la banque de prêt, les panneaux, affiches et indications diverses font défaut. Il est probable que beaucoup d'étudiants ont pris le cd-rom pour des postes du réseau Sibil, s'ajoutant à ceux qui sont posés sur la table centrale.

- certains étudiants se font du cd-rom une représentation assez curieuse. Ceux qui pensent que les cd-rom ne leur sont pas utiles affirment par ailleurs ne pas connaître leur contenu ! D'autre part, aucun d'entre eux n'a utilisé de tels outils ailleurs qu'à la bibliothèque des lettres. Ce n'est donc pas une expérience préalable malheureuse ou décevante qui pourrait expliquer un semblable comportement. A ce niveau, on ne peut pas savoir s'il faut attribuer cette attitude à un refus délibéré de l'informatique, à des propos négatifs entendus sur les cd-rom, ou à l'impression de trouver suffisamment de documents par d'autres sources.

- à ce sujet, il est intéressant de s'attarder sur les réponses n'entrant pas dans nos pré-catégories. On trouve :

- « les cd-rom je m'en fiche un peu. »
- « on manque d'informations sur ces appareils. »
- « on ne m'a pas appris à m'en servir. » (remarque venant d'un étudiant de DEA qui ignore les formations existantes pour les troisième cycle)
- « j'ai horreur de l'informatique. Faut pas me demander de faire des efforts, c'est instinctif... C'est comme ça. »
- « je ne viens pas souvent. »
- « il y a trop de monde. » (remarque émanant d'un enseignant de l'université)

Au-delà de leur aspect anecdotique, ces remarques nous en disent long sur la variété de comportement des usagers et l'importance des facteurs psychologiques : tel étudiant qui n'ose pas s'aventurer seul en face d'un écran dont il redoute les arcanes et accroît la complexité, ou tel professeur qui, connaissant mal les cd-rom, ne prendra pas le risque de tâtonner et d'hésiter devant des étudiants dont les allées et venues sont nombreuses à cet endroit de la bibliothèque, les appareils étant disposés en face de la banque de prêt.

Mais davantage que ces réactions de crainte ou d'amour propre, c'est le manque d'informations qui fait que lorsque l'étudiant ne se retrouve pas en situation d'urgence bibliographique (CF. p.19) et que ses propres sources documentaires paraissent lui suffire, il ne voit pas parfois la nécessité de se pencher sur les cd-rom... Et pourtant, s'agit-il réellement d'un signe d'indifférence et de mauvaise volonté de sa part ?

B) Une situation définitive ?

Il nous a paru intéressant de sonder les non-utilisateurs sur leur capacité à s'intéresser à des outils qu'ils n'ont encore jamais utilisé et, pour certains, dont ils entendaient parler pour la première fois. Le recensement des réponses a donné ceci :

nature de la question	type de réponse		
	oui	non	peut-être
souhaiteraient être mieux informés sur le contenu des cd-rom	77 %	15 %	8 %
souhaiteraient une initiation	73 %	22 %	5 %
pensent un jour recourir aux cd-rom	68 %	20 %	12 %

Peu de personnes parmi les non-utilisateurs de cd-rom refusent d'améliorer leurs connaissances et de s'ouvrir aux ressources de cet outil. Celles qui sont intéressées sont surtout des étudiants ayant dépassé le stade de la licence. Par ailleurs, aucun de ceux qui pensaient que les cd-rom ne leur sont pas utiles (tout en ne sachant pas ce qu'ils contiennent) ne s'est montré intéressé par des informations supplémentaires ou par des séances d'initiation ou d'apprentissage. Sans doute toute technologie compte-t-elle sa frange d'irréductibles qui décrivent avant même de s'informer et qui refusent jusqu'à l'idée même d'avoir à modifier leurs habitudes.

Par contre, ceux que la perspective de séances d'initiation ne rebute pas envisagent majoritairement une à deux séances d'une heure, par petit groupe, en compagnie d'un bibliothécaire. Mais ils réclament aussi un surplus d'informations écrites par le biais de petits guides qui leur décrivent en détail le contenu et la fonction des cd-rom. Leur attitude à l'égard des cd-rom n'est donc pas définitivement indifférente, même si l'expérience permet de douter de l'usage réel et efficace de ces guides. D'autre part, étudiants-chercheurs et enseignants ignorent souvent qu'une formation peut leur être dispensée. Nous touchons là à un véritable problème, qui est celui de l'information et de sa circulation entre le personnel de la bibliothèque et les usagers.

II REDEFINIR LE PARCOURS DE L'USAGER

L'installation d'un matériel bibliographique ou de quelque autre élément améliorant les ressources de recherche et de travail de la bibliothèque ne peut pas s'effectuer sans un minimum de publicité auprès des usagers et surtout sans un minimum de connaissance de leurs besoins et de leurs habitudes. Il serait par exemple illusoire qu'un bibliothécaire rompu aux méthodes de recherche documentaire imagine un étudiant élaborer de lui-même une interrogation sans connaître les quelques bases qui sous-tendent le fonctionnement d'un cd-rom bibliographique. C'est pourquoi tout un travail d'information doit appuyer chaque étape du parcours de l'utilisateur, depuis son circuit « physique » dans la bibliothèque jusqu'à son parcours intellectuel, défini par ses méthodes de travail.

1) Parcours visuel : l'utilisateur dans la bibliothèque

L'étudiant qui entre dans la bibliothèque sans la connaître n'a pratiquement aucun moyen de savoir qu'il existe des cd-rom et à quel endroit il peut les trouver. Il existe actuellement un petit guide de la bibliothèque (cf. en annexe) mais il ne mentionne pas expressément les cd-rom ; en outre, le plan qui s'y trouve ne les localise pas. Sans doute un guide spécifique aux outils de recherche bibliographique, approfondissant les fonctions et les contenus de chaque cd-rom participerait-il à un premier repérage. Mais ce serait supposer que les étudiants le lisent, ce qui est très rarement le cas. Aussi quelques unes des personnes interrogées sur les moyens d'améliorer la signalétique ont suggéré d'établir un grand panneau dévolu uniquement aux cd-rom, visible dès l'entrée, reprenant les éléments du guide. Une fois l'entrée franchie, l'utilisateur est amené à traverser la grande salle d'accueil où se trouvent les cd-rom. C'est là qu'un deuxième relais intervient. Deux groupes de cd-rom sont disposés autour d'un pilier, mais, autre remarque des usagers, rien n'attire vraiment l'attention sur eux. Pourtant des affiches sont installées sur les colonnes : problème de typographie, de taille ou d'emplacement, rares sont ceux qui y portent attention. Sans doute serait-il profitable de repenser la signalétique à cet endroit, qui s'avère éminemment stratégique dans la captation du regard de l'utilisateur. Peut-être des panneaux ou de grandes pancartes mentionnant et fléchant chacun d'eux joueraient-ils un rôle appréciable. Et ce d'autant plus qu'au niveau de la couleur des écrans, rien ne différencie les cd-rom des postes de consultation du réseau

Sibil. Aussi plusieurs usagers, lors de l'enquête, ont pris ces derniers pour des cd-rom, et ont ouvert de grands yeux lorsqu'ils ont entendu parler de Francis, de Myriade ou de Cd-thèses.

2) Parcours de lecture : l'utilisateur devant le cd-rom

Une fois l'existence des cd-rom repérée, une seconde grande étape commence : l'utilisation. Pour cela, plusieurs guides ont été élaborés, à destination de MLA et BNF. Pour Francis, c'est le document fourni par l'INIST qui sert de base à des repères d'utilisation. Ces guides sont parfois lus, mais c'est loin d'être le cas pour la majorité des utilisateurs. Beaucoup ne prennent même pas la peine de les ouvrir ou de les feuilleter. Même quelques indications générales, scotchées sur la table de travail (comment sortir de Francis, de Cd-thèses...) ne sont pas remarquées. Ainsi un usager s'installait devant le cd-rom de la BNF et cherchait très naturellement un numéro de cote pour son livre, afin de le localiser dans la bibliothèque. Or, une bande adhésive signalant : « Attention ! Ceci n'est pas le catalogue de la bibliothèque » avait été fixée sur le poste juste au-dessous de l'écran. Tout se passe donc comme si l'utilisateur était littéralement accaparé par l'écran. Par ailleurs, les quelques usagers qui prennent le temps de lire les consignes et les remarques des guides les jugent peu claires, et insuffisantes sur certains points : que faire en cas de panne ou de blocage, comment se servir de l'imprimante, constituent selon eux des problèmes importants et pas assez explicites. Mais il faut reconnaître qu'ils sont souvent assez pressés d'arriver à un résultat avec le cd-rom, comme si les caractéristiques d'efficacité et de rapidité véhiculées par les médias sur l'informatique en général étaient applicables avec la même attente pour les cd-rom. Par conséquent, le temps consacré à la lecture de documents annexes n'est pas assez suffisant pour qu'ils assimilent les données de façon à être ensuite parfaitement autonomes.

Autre paradoxe : lorsqu'ils sont interrogés sur ce qui, à leur avis, améliorerait l'aide apportée aux utilisateurs, certains suggèrent l'élaboration d'un petit guide pratique, sans remarquer qu'ils ont la main ou le coude posés dessus ! Ceci dit, une majorité d'entre eux réclament la présence d'une personne s'employant à temps plein aux cd-rom, qui puisse à la fois résoudre des problèmes techniques et conseiller sur les méthodes de recherche. Ce serait bien sûr l'idéal, le support écrit, de quelque qualité qu'il puisse être, ne remplaçant jamais le contact humain, l'échange sur des problèmes particuliers, et une mise en confiance accrue par rapport à la représentation du cd-rom.

Ainsi nous nous sommes aperçus, lors des entretiens, que beaucoup d'utilisateurs avaient eu conscience, pendant leurs premières interrogations, d'éprouver des difficultés. Pour la plupart, leurs souvenirs sont imprécis et lointains. Ils n'ont donc pas pu expliquer à quoi tenait réellement ces difficultés. Néanmoins les remarques de quelques étudiants ont pu nous éclairer quant aux problèmes rencontrés. Une étudiante, par exemple, se rappelait avoir cherché longtemps, et sans succès, comment sortir de l'écran des notices (cd-rom de la BNF) auquel elle était arrivée, pour recommencer une recherche, alors qu'il suffisait d'appuyer sur la touche « échap. ». Mais encore fallait-il repérer l'indication tout au bas de l'écran, et être suffisamment familiarisé avec le clavier pour pouvoir situer la touche concernée. Un autre étudiant déclarait avoir eu beaucoup de mal à « se repérer » dans Historical Abstracts et s'être énervé pour tenter d'atteindre la barre de fonctions du haut de l'écran qui n'était accessible qu'en appuyant sur la touche F10 (« top menu bar ») et en se dirigeant avec les tabulations. Les sources de difficulté sont donc aussi nombreuses que variées, mais elles tiennent essentiellement aux problèmes de codage des fonctions du cd-rom, d'autant plus que ce codage varie d'un appareil à l'autre.

Or, ces problèmes ralentissent l'évolution de l'apprentissage et diminuent l'attention portée à l'essentiel de la recherche : le choix des termes qui vont constituer l'interrogation ainsi que le choix des critères adaptés. Aussi les progrès de l'utilisateur s'en trouvent-ils contrariés et ce dernier a-t-il parfois l'impression de ne pas avoir beaucoup évolué depuis sa première interrogation. Au bout de plusieurs recherches, il aura certes fini par assimiler (et à condition qu'elles ne soient pas trop espacées temporellement) l'usage des différentes touches, mais il devra ensuite se confronter aux problèmes des descripteurs et autres choix de recherche. Interrogés sur l'évolution de leur perception de l'outil par rapport à leurs premières consultations, les utilisateurs déclarent dans l'ensemble aller plus vite, mais peu d'entre eux (mis à part les étudiants de troisième cycle) trouvent pour autant leurs recherches facilitées. Pour les personnes étant dans ce cas, la présence d'un bibliothécaire serait donc dès le départ fort utile, et permettrait de desserrer des entraves aussi handicapantes que rapides à lever lorsqu'elles sont expliquées.

Cependant, l'état actuel des moyens humains disponibles à la bibliothèque (et nous touchons ici à un phénomène répété en France) rend ce souhait impossible à réaliser : le manque de personnel pour les tâches courantes se fait cruellement sentir, alors que la masse

des étudiants (actuellement au nombre de 18000) continue de croître. En dépit des vœux même des bibliothécaires, qui sont les premiers à déplorer la situation, les utilisateurs continuent à rester seuls en face des écrans.

3) La formation bibliographique : l'usager élaborant une méthode de recherche

Reste à mentionner les séances de formation proposées aux étudiants de troisième cycles et aux enseignants. Cette sélection du public est volontaire : tout d'abord les étudiants potentiellement intéressés sont trop nombreux pour que le personnel puisse se permettre d'assurer une formation pour chacun d'eux, même en groupe. D'autre part, le public ciblé a été estimé le plus concerné par ces enseignements bibliographiques du fait de la nature même du travail entrepris, et, pour les enseignants, de la nécessité de garder une bibliographie la plus à jour possible pour leurs cours et la préparation aux concours de l'enseignement. L'enjeu ici s'avère particulièrement important et il exige, pour être mené à terme, non pas tant une formation aux cd-rom d'un point de vue technique mais un véritable apprentissage d'une méthodologie bibliographique.

Au risque de verser dans la lapalissade, celle-ci reste indispensable pour toute personne voulant mener des études supérieures et peut-être encore plus pour ceux qui sont chargés d'enseigner et de donner l'exemple. Cependant, elle est très loin d'être acquise pour tout le monde. Très rares sont les personnes interrogées qui connaissent l'existence des bibliographies spécialisées de la salle de bibliographie et plus rares encore celles qui les utilisent. Or, cette salle recèle des richesses qui attirent parfois étudiants et professeurs d'autres villes, voire d'autres départements, lorsqu'elles sont ignorées par quasiment 70 % des usagers de la bibliothèque inscrits à la Faculté des Lettres. Cette situation suppose de grosses lacunes dans les recherches bibliographiques. Certes, les cd-rom rendent de gros services pour la période actuelle mais certains sont limités dans la mesure où ils couvrent à peine les dix dernières années (cas de Francis, qui a démarré en 1987). Que va penser alors un étudiant qui cherchera sur Francis des informations complètes relatives à Lévi-Strauss et qui sera tout étonné de ne pas trouver ce qu'il attendait, sans savoir qu'il peut consulter, pour les années antérieures à l'instauration du cd-rom, les répertoires papier de la base Francis ? Sans doute s'agit-il là d'une évidence, mais il faut malgré tout la préciser : la représentation que se

fait l'usager d'un cd-rom dépend aussi de sa connaissance de la base. Plus elle est limitée, plus ses attentes seront déçues, et plus son jugement sera négatif. De la même manière, une connaissance étendue des différents outils et répertoires bibliographiques existants réduira sa dépendance vis-à-vis du cd-rom et améliorera l'efficacité de ses interrogations dans la mesure où il situera mieux la spécificité de la base et n'en exigera que ce qu'elle peut donner. C'est pourquoi il est particulièrement important, parallèlement à la formation du cd-rom en tant que telle, de situer ce dernier dans un environnement qu'il vient compléter mais non pas supplanter. Une représentation complète de la chaîne bibliographique améliore ainsi l'efficacité et la satisfaction du chercheur.

Pour lors, cette formation est assurée par un conservateur, mais, répétons-le, elle reste réservée aux troisième cycles. Fondée sur la base du volontariat, elle fonctionne par petits groupes d'étudiants venant s'inscrire sur un planning. Cependant, sans nier la qualité de l'information, ceux-ci reconnaissent qu'une utilisation peu fréquente des bases finit par les ramener au niveau des « novices », pour reprendre le terme employé par Elisabeth Kolmayer, en leur faisant perdre une grosse partie des bénéfices de leurs séances de formation. Les étudiants qui sont dans ce cas souhaiteraient ainsi que leur soit distribué un mémento de chacun des cd-rom, récapitulant les données techniques et les informations, qu'ils puissent emporter chez eux pour ne pas perdre leur acquis, et même pour pouvoir préparer à l'avance leur prochaine interrogation. Quelques uns suggèrent même une capture de leur session de recherche qui leur rappelle ainsi la démarche à suivre.

Reste le problème des premier et second cycles, qui ont également besoin d'une formation bibliographique. D'abord parce que certains d'entre eux formeront de futurs thésards, mais surtout parce que leur intégration dans le milieu universitaire dépend de leur aptitude à trouver les bons documents sans l'assistance du professeur. Peut-être cela éviterait-il le désengagement progressif de certains étudiants qui passent à côté de beaucoup d'outils potentiels de réussite.

A cet égard, les unités de valeur de recherche documentaire proposées dans le cadre d'enseignements universitaires se révèlent très positives, en ouvrant l'étudiant à l'environnement bibliographique. On ne peut que regretter qu'elles ne soient pas plus nombreuses et rendues obligatoires, car elles conditionnent elles aussi, à leur échelle, l'intégration du cd-rom dans une chaîne cohérente et intellectuellement satisfaisante. Aussi le

projet de la bibliothèque de réunir en une seule salle tous les accès bibliographiques (catalogue papier, cd-rom, réseau Sibil, Internet...), paraît-il intellectuellement et pratiquement extrêmement intéressant. L'utilisateur aura ainsi réunis à portée de main tous les maillons d'une chaîne documentaire complète, afin de pouvoir puiser dans les uns et dans les autres des informations exhaustives, variées et complémentaires.

Reste à savoir, dans l'attente très hypothétique de l'ouverture de cette salle, comment les 20000 étudiants attendus à la rentrée d'octobre-novembre pourront, compte-tenu du manque de personnel, profiter dans de bonnes conditions des richesses offertes par les cd-rom.

L'heure est actuellement à la réflexion sur la nature et la quantité des moyens humains affectés à cette tâche, sachant que la demande s'avère pressante et que, d'un autre côté, engager des moniteurs-étudiants spécialement formés à cette tâche, comme cela se pratique dans beaucoup d'autres établissements (le manque de personnel étant un problème d'ordre général dans ce milieu), dépossède les bibliothécaires d'une fonction et d'une compétence qui leur sont naturellement dévolues, de par leur travail et leur formation : ce transfert ne risquerait-il pas d'induire une baisse de qualité de l'apprentissage du cd-rom et de la recherche bibliographique, et ne priverait-il pas les bibliothécaires d'une partie de leur légitimité ? Le débat serait long et il n'est pas de notre rôle de le solutionner. Cependant, l'enjeu est particulièrement important : des formations et de la documentation qui seront proposées aux étudiants dépendront leur représentation de l'outil et l'efficacité de leur recherche.

CONCLUSION

Cette étude s'est attachée à dégager quelques grands traits de la représentation des cd-rom par les usagers. Nous avons vu que dans l'ensemble celle-ci dépendait de leur propre expérience en matière de recherche bibliographique informatisée, de leur motivation et de leur capacité à mettre à profit les quelques informations que la bibliothèque met à leur disposition.

Cette représentation est encore imprécise et parfois inexacte. Nombreux sont ceux qui ressentent des difficultés et qui font part d'un sentiment de malaise et d'inexpérience à l'égard des cd-rom. C'est pourquoi leur vision de l'outil s'avère lacunaire, voire énigmatique : beaucoup d'utilisateurs n'ont qu'une connaissance partielle des ressources du cd-rom. Nos hypothèses de départ se trouvent ainsi confirmées : les non-utilisateurs, pour n'avoir jamais manié les cd-rom de la bibliothèque, se font une idée fautive du rôle même de l'outil, quand ils n'ont pas d'idée du tout. D'autre part, les conditions d'apprentissage posent problème : lorsque celui-ci s'effectue seul, il favorise un sentiment d'inexpérience et une représentation lacunaire des ressources et des informations de la base. Néanmoins, il faut nuancer notre jugement, dans la mesure où la motivation de l'utilisateur et la nature de son travail peuvent modifier complètement sa détermination à apprendre ainsi que son degré de satisfaction des réponses obtenues. Une étude sur le degré d'efficacité des interrogations menées confirmerait sans aucun doute une sous-utilisation, voire une mauvaise utilisation des fonctions et des commandes des cd-rom. Par ailleurs, beaucoup trop d'étudiants ignorent encore le terme même de cd-rom et passent ainsi à côté d'une source d'informations dont l'utilité ne fait aucun doute.

Certes, la situation est en évolution et on peut espérer que les choses changent. La configuration actuelle de « l'ensemble cd-rom » de la bibliothèque est extrêmement récente puisque le tout dernier a été installé au début de l'année 1995. Seules quatre années se sont écoulées depuis l'entrée du premier cd-rom, ce qui représente somme toute un laps de temps assez court. Il faut donc attendre qu'enseignants et étudiants intègrent dans leur univers visuel et mental cette technologie qui leur paraît toute nouvelle, et que, le bouche à oreille s'opérant, le cd-rom devienne un outil dont on parle et que l'on conseille. Mais il faut surtout que la

bibliothèque s'attache à suivre le parcours physique et intellectuel de l'utilisateur par une signalétique adaptée qui attire son regard aux endroits de passage et par une « didactique » du cd-rom qui puisse donner, outre une formation technique, un enseignement méthodologique de la démarche bibliographique. La bibliothèque dispose en effet avec les cd-rom d'un atout considérable sur le plan régional en matière de recherche, qu'il serait dommage de ne pas faire fructifier et de ne pas valoriser.

Par ailleurs, cette étude nous a permis de voir, sur un plan concret, quels peuvent être les problèmes et les enjeux se posant lors de l'introduction d'un nouveau pôle de recherche : problèmes de personnel, de publicité, de pédagogie auprès du public, d'écoute et de compréhension de ses besoins et de ses difficultés. Aussi nous a-t-il paru intéressant, en tant que futur conservateur susceptible d'être confronté un jour à ce type de service, de former notre propre analyse de la situation et de tenter de proposer quelques pistes de réflexion, en espérant que cela puisse apporter une aide et une photographie la plus fidèle possible de la réalité aux conservateurs en charge de ce service.

BIBLIOGRAPHIE

1) Sur les catalogues informatisés

a) monographies

- * HASSOUN, Mohammed et ROGER, Danièle. *Les catalogues en ligne : enquête à la Cité des Sciences et de l'Industrie*. Villeurbanne : ENSSIB, 1994. 189 p. ISBN 2-910227-04-9
- * LE MAREC, Joëlle. *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Paris: BPI, 1989. 90 p. Etudes et recherche. ISBN 2-902706-20-0

b) mémoires de stage ENSSIB

- * ENCRENAZ, Michel. *Essai sur les facteurs de réussite et d'échec dans l'utilisation d'un OPAC*. 1993, 83 p.

2) Sur les cd-rom

a) monographies

- * DESCHATELETS, Gilles et CARMEL, Lucie. *L'AB...Cd-rom. Guide d'implantation d'un service d'information sur cd-rom*. ASTED, 1992. 233 p. Clé en main. ISBN 2-921548-00-3.
- * DESMARAIS, Norman. *Cd-rom Local Area Networks : a user's guide*. London : Meckler, Cop.1991. 131 p. ISBN 0-88736-700-3.

b) articles de périodiques

- revue « Documentaliste »

- * FERIER, Anne-Marie. *Nouveaux services : Téléthèses-Cd-thèses : une banque de données sur les thèses soutenues en France*. Documentaliste , 1990, Vol.27, n°2, p.98-101.
- * LEON, Annie et TABOURIN, François. *Les cd-rom en réseau : l'exemple de l'université de Dauphine*. Documentaliste, 1991, Vol. 28, n°2, p.95-99.

* VERGNES, Giselle et TAYSSE, Christian. *Réseaux : la consultation séquentielle des cd-rom à l'IN2P3*. Documentaliste, 1992, Vol.49, n°4-5, p.218-220.

- Bulletin des Bibliothèques de France

- * BAUDE, Dominique. *Formation aux cd-rom à la BPI*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1995, Vol.40, n°1, p.20-26.
- * BOISARD, Geneviève. *Le cd-rom au quartier latin*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1990, Vol.35, n°3, p.223-229.
- * DUJOL, Anne. *De l'usage des cd-rom bibliographiques biomédicaux*. Bulletin des Bibliothèques de France, Vol.39, n°4, 1994.
- * LAPELERIE, François. *Le cd-rom aux Etats-Unis*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1990, Vol.35, n°5, p.316-322.
- * LAPELERIE, François. *Trois ans de cd-rom dans une bibliothèque universitaire*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1992, Vol.37, n°6, p.20-26.

c) colloques

* Agence de l'information et GFFIL : *Actes du premier colloque français sur le cd-rom et ses applications*. Versailles, Palais des congrès, 18 et 19 juin 1986.

3) Sur les techniques d'enquête

- * BLANCHET, Alain . *Les techniques d'enquête en sciences sociales*. Paris : Bordas, 1987. 189 p. ISBN 2-04-016901-6.
- * BLANCHET, Alain . *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris: Nathan Université, 1992.125 p. ISBN 2-09-190652-2.
- * FEREOLE, Gilles et DEUBEL, Philippe. *Méthodologie des sciences sociales*. Paris : Colin, 1993. 191 p. Cours. ISBN 2-04-016901-6.
- * SINGLY, François de. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan Université, 1992. 126 p. ISBN 2-09-190-567-4.

DOCUMENTS ANNEXES

QUESTIONNAIRE

I IDENTIFICATION DE L'USAGER

1° Activité et lieu principal d'activité

(si vous n'êtes pas étudiant ou professeur à la faculté de lettres, pour quelle raison venez-vous ici ?)

2° Diplôme le plus élevé obtenu

3° Actuellement, vous suivez des études :

dans quelle discipline ?

(si maîtrise, DEA ou thèse, à quelle étape vous situez-vous ?)

3 bis. Actuellement, vous poursuivez une recherche ?

dans quel domaine ?

4° Vous arrive-t-il de vous servir du minitel ? oui non

Vous en servez-vous: plusieurs fois par semaine

plusieurs fois par mois

plusieurs fois par an

presque jamais

5° Quels services du minitel utilisez-vous ?

6° Vous arrive-t-il de vous servir d'un ordinateur ? oui non

Vous en servez-vous : tous les jours

plusieurs fois par semaine

plusieurs fois par mois
 plusieurs fois par an
 presque jamais

7° Quelle(s) fonction(s) de l'ordinateur utilisez-vous ? (tableur, logiciel...)

8° Savez-vous ce qu'est un cd-rom ? oui non

9° Savez-vous qu'il en existe à la bibliothèque ? oui non

II VISION DU CD-ROM

A) Vous n'avez jamais utilisé les cd-rom de la bibliothèque (si ce n'est pas le cas, passer au

B)

10° Est-ce parce que :

- vous ne saviez pas qu'il existait des cd-rom à la bibliothèque
- vous ne savez pas à quoi servent les cd-rom
- vous ne connaissez pas le contenu des cd-rom de la bibliothèque
- vous craignez de ne pas savoir vous en servir
- vous pensez que les cd-rom ne vous sont pas utiles
- (dans ce cas, pouvez-vous m'indiquer le contenu des cd-rom ?)
- autre

11° Avez-vous déjà utilisé des cd-rom ailleurs qu'à la BU de lettres ? Lesquels ?

12° Qu'utilisez-vous généralement pour une recherche bibliographique ?

- fichier papier
- catalogue informatisé (Sibil) qui donne accès au fonds des bibliothèques appartenant au réseau Sibil
- les microfiches

- les bibliographies spécialisées de la salle de bibliographie
- les bibliographies à la fin des livres
- la salle de libre accès
- la recherche documentaire informatisée
- les conseils d'enseignants ou d'amis
- autres

13° Souhaiteriez-vous être mieux informé sur le contenu des cd-rom ? oui non

14° Souhaiteriez-vous une formation par des professionnels ? oui non
de quelle nature ?
combien de temps auriez-vous à y consacrer ?

15° Pensez-vous avoir un jour affaire à un cd-rom ?

B) Utilisateurs

16° Comment avez-vous eu connaissance de l'existence des cd-rom à la bibliothèque ?

- par vous-même, au hasard de votre parcours dans la bibliothèque
- par des amis
- par des enseignants
- par des collègues
- par le personnel de la bibliothèque
- autres

17° De quelle façon avez-vous appris à vous en servir ?

- par vous-même, au hasard de votre parcours dans la bibliothèque
- par des amis
- par des enseignants
- par des collègues
- par le personnel de la bibliothèque
- autres

18° Vous souvenez-vous alors d'avoir rencontré des difficultés, des problèmes ?

19° Pouvez-vous citer les cd-rom existant à la bibliothèque, avec, si possible, leur contenu ?

20° Parmi eux, quel sont ceux dont vous vous servez le plus ?

21° La dernière fois que vous vous êtes servi d'un cd-rom,

c'était (date) :

cd-rom utilisé :

pour rechercher :

dans le cadre de l'étude suivante :

nature et nombre des références obtenues :

si vous n'avez pas obtenu de références, à quoi l'attribuez-vous ?

22° Diriez-vous que votre démarche a été :

- satisfaite

- assez bien satisfaite

- plutôt mal satisfaite

- pas du tout satisfaite

Avez-vous des commentaires particuliers à faire ?

23° Pour cette recherche, avez-vous utilisé d'autres supports bibliographiques que le cd-rom

Etait-ce : avant d'utiliser le cd-rom ?

après l'avoir utilisé ?

24° D'une façon générale, que faites-vous lorsque vous n'obtenez pas de réponse

satisfaisante :

- vous renoncez à interroger le cd-rom
- vous relancez votre recherche sur le cd-rom mais avec d'autres critères
- vous appelez à l'aide - un bibliothécaire
 - un ami
 - quelqu'un qui passe
- vous vous dirigez vers d'autres sources bibliographiques
- autres

25° Quels sont, d'une façon générale, vos modes principaux de recherche bibliographiques ?
(Classer 3 réponses par ordre décroissant de fréquence d'utilisation)

- cd-rom
- fichier papier
- catalogue informatisé (Sibil)
- microfiches
- bibliographies spécialisées
- bibliographies à la fin des livres
- salle de libre accès
- conseils d'enseignants ou d'amis
- recherche documentaire informatisée
- autre

26° La dernière fois que vous avez obtenu une référence intéressante sur cd-rom, qu'avez-vous fait ?

- a) vous êtes allé tout de suite à la banque de prêt
- b) vous avez regardé si le cd-rom indiquait une localisation
 - vous êtes allé dans la bibliothèque mentionnée
 - vous avez regardé dans la base de la bibliothèque pour voir si le document était disponible sur place
 - autres
- c) vous avez regardé dans la base de la bibliothèque pour voir si l'ouvrage était disponible sur place
 - sur le catalogue informatisé
 - sur le fichier papier

- sur les deux

- autre

d) vous avez consulté Myriade

e) vous avez fait venir le document par le prêt inter-bibliothèque

f) vous avez gardé la référence de côté

g) vous êtes allé dans une autre bibliothèque

h) autres

ENTRETIEN

I IDENTIFICATION

1° Activité et lieu principal d'activité

(si vous n'êtes pas étudiant ou professeur à la faculté de lettres, pour quelle raison venez-vous ici ?)

2° Diplôme le plus élevé obtenu

3° Actuellement, vous suivez des études :

dans quelle discipline :

si vous êtes en maîtrise, DEA ou thèse, à quelle étape vous situez-vous ?

Actuellement, vous poursuivez une recherche :

dans quel domaine ?

4° Vous arrive-t-il de vous servir du minitel ? oui non

vous en servez-vous : - plusieurs fois par semaine

- plusieurs fois par mois

- plusieurs fois par an

- presque jamais

- jamais

quel service du minitel utilisez-vous ?

5° Vous arrive-t-il de vous servir d'un ordinateur ? oui non

vous en servez-vous: - tous les jours

- plusieurs fois par semaine

- plusieurs fois par mois

- plusieurs fois par an

quelle fonction de l'ordinateur utilisez-vous ? (logiciel, tableur...)

II APPROCHE DU CD-ROM

6° Comment avez-vous eu connaissance des cd-rom à la bibliothèque ?

- par vous-même, au hasard de votre parcours dans la bibliothèque
- par des amis
- par des enseignants
- par des collègues
- par le personnel de la bibliothèque
- autres

7° De quelle façon avez-vous appris à vous en servir ?

- par vous-même
- par des amis
- par des enseignants
- par des collègues
- par le personnel de la bibliothèque
- autres

8° Lors de vos premières utilisations, vous rappelez-vous avoir éprouvé des difficultés, des problèmes ? De quelle nature ?

9° Un cd-rom vous a-t-il paru plus facile que d'autres ?

10° Pouvez-vous citer les cd-rom existant à la BU, ainsi que leur contenu, si possible ?

11° Parmi eux, quels sont ceux dont vous vous servez le plus ?

12° Avez-vous déjà consulté des cd-rom ailleurs qu'à la BU ? Lesquels ?

III LA CONSULTATION

Vous venez aujourd'hui consulter ce cd-rom,

13° Cd-rom utilisé :

14° Cette consultation s'inscrit-elle dans une recherche particulière ?

15° Avez-vous fait, auparavant, pour cette même recherche, une démarche bibliographique par d'autres moyens que le cd-rom ?

16° Pouvez-vous me donner le but de votre recherche sur ce cd-rom ?

17° Avez-vous une idée, avant de commencer l'interrogation, de la façon dont vous allez conduire cette recherche ?

18° Ou vous attendez de voir ce que l'écran va vous proposer ?

Me permettez-vous d'assister à une interrogation ?

> *analyse de la procédure de recherche*

19° Type de consultation : mode expert

mode assisté

20° Modes de recherche utilisés

(CF fiches détaillées en fonction du cd-rom interrogé)

> *retour à l'interrogation*

21° Les références obtenues vous paraissent-elles pertinentes ?

suffisantes ?

22° (si la réponse est négative), à quoi l'attribuez-vous ?

23° Quelles sont, pour une référence bibliographique donnée, les informations qui vous paraissent principales ?

24° Y a-t-il une information qui n'y paraît pas et que vous aimeriez voir figurer ?

25° Quels critères vont font retenir une référence plutôt qu'une autre ?

26° Avez-vous ressenti des difficultés lors de cette interrogation ?

27° Pensez-vous que votre vision du cd-rom a changé par rapport au début ? A quel point de vue ?

28° Allez-vous affiner votre recherche - à l'aide d'un autre cd-rom

- à l'aide du fichier papier de la bibliothèque

- à l'aide de son catalogue informatisé
- autres

29° Allez-vous chercher à localiser les réponses sélectionnées ?

30° Qu'allez-vous faire des références qui vous intéressent ?

- a) vous allez aussitôt à la banque de prêt
- b) vous regardez si le cd-rom indique une localisation. Si oui,
 - vous allez à la bibliothèque mentionnée
 - vous regardez dans la base de la bibliothèque pour voir si le document est disponible sur place
 - autre
- c) vous regardez dans la base de la bibliothèque pour voir si le document est disponible sur place
 - sur le catalogue informatisé
 - sur le fichier papier
 - sur les deux
 - autres
- d) vous consultez Myriade
- e) vous faites venir le document par le prêt entre bibliothèques
- f) vous gardez la référence de côté
- g) vous allez dans une autre bibliothèque
- h) autre

31° Pensez-vous que les travaux que vous menez vont donner lieu à d'autres interrogations de cd-rom ?

32° Ressentez-vous le besoin de consulter un guide ?

recevoir une formation, une initiation ?

Comment verriez-vous cette formation ? Combien de temps seriez-vous prêt à y consacrer ?

33° Que pensez-vous des indications mises en place à la bibliothèque autour des cd-rom (guides, signalisation....) ?

34° A votre avis, que faudrait-il faire pour aider les utilisateurs de cd-rom ?

35° Avez-vous une remarque à faire, concernant un point qui vous paraît important et qui n'a pas été évoqué ?

FICHE DE TRAVAIL

Bibliographie Nationale de la France

Options de recherche

titre	collection
auteur	mot de la notice
auteur personne physique	mot du titre
auteur collectivité	mot de l'auteur
sujet	mot du sujet
éditeur/imprimeur	mot de l'éditeur/de l'imprimeur
lieu de public	mot de la collection
ISBN/ISSN	date de publication
langue	

Question(s) :

Nombre de références obtenuesLes notices sont-elles visualisées ?Combien d'entre elles sont visualisées ?

FICHE DE TRAVAIL

Cd-thèses

Options de recherche

1) chercher une thèse

chercher un directeur ou un établissement

2) lettres, sciences humaines et sociales

sciences

discipline de santé

* mode assisté

1) critères

- aire géographique étudiée

- mot du titre

- sujet

- domaine d'étude

- établissement

- année

- directeur de recherche

2) chercher dans une liste

rechercher sur le mot en entier

rechercher sur le début du mot

3) visualiser les réponses

affiner la recherche : et, sauf

élargir la recherche : ou

4) nombre des notices obtenues

* mode expert

1) critères

- auteur : AUT

- mot du titre : TIT
- sujet : thèses
 - par mot : SUJT
 - par expression : SUJ
- domaine d'étude : DOM
- établissement : ETA
- année : AN
- directeur de recherche : DIR

Question :

Nombre de réponses :

Visualisation des notices

FICHE DE TRAVAIL

Francis

Options de recherche

* mode expert

DO = domaine

TD = type de document

LI = titre + résumé + mots-clé

AD = adresse

AU = auteur

SO = source

OR = organisme

CC = code de classement

DEF ou DXF = descripteur français

DEA ou DXA = descripteur anglais

DED ou DXD = descripteur espagnol ou allemand

LA = langue

DA = date de publication

Question :

Nombre de réponses :

Visualisation

Elargir la recherche

Affiner la recherche

Nombre final de réponses

* mode assisté

domaine

date de publication

titre + résumé + mots-clé

type de document

auteur

adresse

organisme

source

mots-clé

code de classement

langue

Recherche dans un dictionnaire :

Nombre de réponses :

Visualiser les réponses :

Elargir la recherche :

Affiner la recherche :

Nombre final de références :

FICHE DE TRAVAIL

MLA Bibliography

Options de recherche

find :

use the index (F5) to pick terms :

nombre de références obtenues

les notices sont-elles visualisées ?

Combien d'entre elles sont visualisées ?

FICHE DE TRAVAIL

Historical Abstracts

1) Critères de choix

Subject :

Descriptors :

Author/Editor :

Title :

Date :

Journal Name :

Time Period :

Document Type :

Language :

2) Nombre de références obtenues :

3) F1 = help

F2 = browse index

F3 = display

F6 = new search screen

F10 = top menu bar

FICHE DE TRAVAIL

Myriade

Options de recherche

titre

éditeur

mots du titre

ISSN

- multicritères : - mots du titre
- mots de l'éditeur
- langue
- pays
- domaine
- code bibliothèque

Visualisation

Localisation

 MLA International Bibliography

The MLA International Bibliography, produced by the Modern Language Association, consists of bibliographic records pertaining to literature, language, linguistics, and folklore, and includes coverage from 1981 to the present. The MLA International Bibliography provides access to scholarly research in over 3,000 journals and series. It also covers relevant monographs, working papers, proceedings, bibliographies, and other formats.

To learn more about the database	press F3
To learn more about the retrieval system	press F1
To use the INDEX	press F5
To search	type a word or phrase and press ENTER

 END:

Type a search then press Enter (↵). Use the INDEX (F5) to pick terms.

1 of 2

TI: 'With Many Hands, the Burden Isn't Heavy': Creole Proverbs and Political Rhetoric in Haiti's Presidential Elections

AU: Richman, -Karen-E.

SO: Folklore-Forum, Bloomington, IN (FForum). 1990, 23:1-2, 115-23

IS: 0015-5926

LA: English

PT: journal-article

PY: 1990

DE: folk-literature; folk-speech-play; proverb-; Haiti-; names-; relationship to political-rhetoric

SN: 92-5-307

UD: 9201

AN: 92041104

2 of 2

TI: Las elecciones presidenciales norteamericanas de 1980: Imagen brasilena de Veja

AU: Nazario, -Olga

 NU: Mark Record Select Search Term Options Find Print Download

Press ENTER to Mark records for PRINT or DOWNLOAD. Use PgDn and PgUp to scroll.

F1=AIDE	F2=COMMANDES			F5=SOMMAIRE
---------	--------------	--	--	-------------

FRANCIS

FRANCIS : Base internationale de données bibliographiques multidisciplinaire, multilingue, dans les domaines des sciences humaines, sociales et économiques.

Ce disque contient les notices entrées dans FRANCIS de Janvier 1984 à Décembre 1990.

(c) I.N.I.S.T. / C.N.R.S.

Réalisation JOUVE S.I. (avec le logiciel GTI)

Taper une touche pour commencer la recherche

F1=AIDE	F2=COMMANDES	F3=RETOUR		F5=SOMMAIRE
---------	--------------	-----------	--	-------------

CRITERES

►Domaine	DO	date de Publication	DA
titre + résumé + mots clés	LI	Type de document	TD
aUteur	AU	Adresse	AD
Organisme	OR	Source	SO
Mots clés	DE	Code de classement	CC
Langue	LA	Réutiliser un résultat précédent	

Sélectionner un critère avec ↑, ↓ et Entrée ou taper la lettre majuscule de l'option choisie. Pour passer en mode expert, utilisez la touche F2.

Résultat-

F1=AIDE	F2=COMMANDES	F3=RETOUR	F5=SOMMAIRE
Nom des champs à interroger :		Opérateurs : ET, OU, SAUF	
DO	: Domaine	Troncature à droite : *	
LI	: Titre+Résumé+Mots clés	Parenthèses de priorité : ()	
AU	: Auteur	Exemple : (DXF=ENSEIGNEMENT SUPERIEUR OU DEF=UNIVERSITE) ET LI=MAGHREB ET LA=FRANCAIS	
OR	: Organisme		
DEF ou DXF	: Descripteur français	Pour lancer la recherche : appuyer sur la touche Entrée.	
DEA ou DXA	: Descripteur anglais		
DED ou DXD	: Descripteur esp. ou all.		
LA	: Langue		
DA	: Date de publication		
TD	: Type de document		
AD	: Adresse		
SO	: Source		
CC	: Code de classement		
Question			
LI=SUJET* ET (LI=GRAMMAIR* OU LI=SYNTAXE* OU LI=LANGUE* OU LI=LINGUIS T*) ET LI=JAPONAIS			

Domaine : LINGUISTIQUE

Titre : Binding properties of overt pronouns in null pronominal languages

Auteur : LUJAN M

Type doc. : PERIODIQUE

Source : CLS. Papers from the General Session at the... Regional Meeting;
Papers from the General Session at the Twenty-First Regional
Meeting; USA; DA. 1985; VOL. 21; NO. 1; pp. 424-438; BIBL. 3/4 p.

Langue : Anglais

Date pub. : 1985

Résumé : L'impossibilité de pronominalisation arrière avec des pronoms
lexicaux dans les langues à sujet nul conduit l'A. à suppléer à
l'insuffisance du principe C de la théorie du liage à l'aide d'une
contrainte de précédence dans le cadre de la théorie de
l'antécédence de Mohanan

Code class : 524-54

Mots clés : Théorie du liage et du gouvernement; Théorie du liage; Contraintes;
Pronom; Paramètre PRO-drop; Relation de précédence; Paramètres;
Principes; Espagnol; Italien; Portugais; Malayalan; Chinois;
Japonais

Localisation : INIST

Numéro : 524.90.01246

Article Date: 1979
Journal of Latin Am. Studies
McLynn, F. J.
THE ARGENTINE PRESIDENTIAL ELECTION OF 1868.

Article Date: 1981
Social Forces
Weber, Robert Philip.
SOCIETY AND ECONOMY IN THE WESTERN WORLD SYSTEM.

Article Date: 1986
New World
Stein, Steve.
POPULAR CULTURE AND POLITICS IN EARLY TWENTIETH-CENTURY LIMA.

Enter-Full display Esc-Search screen F1-Help F5-Jump F10-Top menu bar

help Tag/clip Sort Print save to Floppy Options exit

Press RIGHT ARROW for the next entry, LEFT ARROW for the previous entry.

Document type: Article Date: 1979
Descriptors: Elections. Political Factions. Presidency.
Sarmiento, Domingo Faustino. Argentina. Social
change. Urquiza, Justo José.

Author: McLynn, F. J.
Title: THE ARGENTINE PRESIDENTIAL ELECTION OF 1868.
Journal citation: Journal of Latin Am. Studies [Great Britain] 1979
11(2): 303-323.

Abstract: The election of Domingo Faustino Sarmiento as
president of Argentina in 1868 saw the first use
of the constitutional election procedures of 1860
and marked a change of direction for the political
elite, and a prelude to the wider social changes
of the 1870's. The election saw the breakdown of
two electoral alliances that were incongruous
coalitions containing few political similarities.
One of these involved General Justo José Urquiza,

Enter-List Space-Toggle Esc-Search F1-Help F2-Cross-ref F5-Jump F10-Top menu

F1=AIDE	F2=COMMANDES			
---------	--------------	--	--	--

► chercher une Thèse
Directeur ou établissement

GD-THESES

230 000 thèses de doctorat soutenues en France depuis 1972
dans toutes les disciplines (1983 pour les disciplines de santé)

EDITION 1992

LASER-MEDIA

Choisissez une cible de recherche (↑↓) et faites entrée

F1=AIDE	F2=COMMANDES			F5=SOMMAIRE
---------	--------------	--	--	-------------

CRITERES

►Auteur
Mot du titre
Sujet (thèses postérieures à 1985)
Domaine d'étude
aire Géographique étudiée
Etablissement
aNnée
directeur de Recherche

réutiliser un résultat Précédent

Sélectionnez un critère avec ↑, ↓ et
Entrée ou tapez la lettre majuscule
de l'option choisie.

LES PARABOLES DU SECRET CHEZ ALBERT CAMUS.

(ALBERT CAMUS AND THE PARABLES OF SECRET.)

DOCTORAT (NOUVEAU DOCTORAT)

1991

Établissement : AMIENS
Directeur de thèse : LEVI VALENSI (JACQUELINE)
Discipline : LITTÉRATURE FRANÇAISE
LITTÉRATURE DU 20^E SIÈCLE
Mots clés : SECRET; CAMUS ALBERT

No : 91AMIE0003

Résumé français (english abstract follows)

MISE EN EVIDENCE D'ANALOGIES LINGUISTIQUES, DRAMATIQUES ET THEMATIQUES ENTRE L'OEUVRE D'ALBERT CAMUS ET LA BIBLE, AFIN DE MONTRER QU'EN DEFINITIVE L'AUTEUR FUT TOUJOURS PREOCCUPE PAR UNE CERTAINE FORME DE SACRALITE DU MONDE ET PAR UN SOUCI DE REDEFINIR LE ROLE DE L'ECRIVAIN EN SON EPOQUE : LA QUETE DE L'AUTEUR S'ORGANISE DES SES PREMIERS ECRITS ET S'INTERROMPT ALORS QUE

Suite: ↓

-THESES Rech. Thèse - Lettres, sciences humaines et sociales

F1=AIDE	F2=COMMANDES	F3=RETOUR		F5=SOMMAIRE
---------	--------------	-----------	--	-------------

LISTE DES CRITERES A INTERROGER :	OPERATEURS : ET, OU, SAUF
Auteur : AUT	
Mot du titre : TIT	SYMBLES :
Objet : (thèses postérieures à 1985)	
par mot : SUJT	parenthèses : ()
par expression : SUJ	troncature à droite : *
Domaine d'étude : DOM	combinaison de plus d'un mot : " "
Localité Géographique étudiée : GEO	Format ANNEE : AA ou AAAA
Établissement : ETA	(85 ou 1985)
Année : AN	avant : <
Directeur de Recherche : DIR	depuis : >=
Autre question	année : =
	Nb.de thèses trouvées :

BNF

Vous pouvez accéder aux fonctionnalités ci-dessus, en déplaçant le curseur horizontalement. A tout moment, vous pouvez appuyer sur la touche F1 pour obtenir les écrans d'aide.

RECHERCHE	: pour entrer vos recherches directement.
INDEX	: pour consulter un index particulier.
AFFICHAGE	: pour sélectionner un format d'affichage.
FONCTIONS	: pour obtenir la liste des touches fonctions.
LANGUES	: pour modifier la langue des messages.

Flèches horizontales et RETOUR pour opération suivante

Options de recherche

- ti - Titre
- au - Auteur
- ap - Auteur personne physique
- ac - Auteur collectivité
- at - Auteur-titre
- su - Sujet
- ed - Editeur/Imprimeur
- li - Lieu de publication
- is - ISBN/ISSN
- co - Collection
- nc - Mot notice
- nt - Mot titre
- na - Mot auteur
- ns - Mot sujet
- ne - Mot éditeur/imprimeur
- no - Mot collection
- an - Date de publication
- la - Langue
- cs - Combiner les recherches
- écran suivant - PgDn

Zone de travail

Nouvelle recherche et RETOUR F10 ->Liste abrégée ESC ->Fin
Zone de travail effacée

		Zone de travail	
		1. ti = distinction	1
<hr/>			
Notices abrégées=			
Auteur	Titre	Notice(s) choisie(s) :	1
		Notice(s) affichée(s):	1
Bourdieu, Pierre	La Distinction :		
<hr/>			
		Format ISBD	
<p>Bourdieu, Pierre. La Distinction : critique sociale du jugement / Pierre Bourdieu. - Paris : Éditions de Minuit, 1979 (61-Alençon : impr. Corbière et Jugain). - 670 p. : ill., couv. ill. ; 22 cm. - (Le Sens commun).</p> <p>Index. - D.L. 79-25253. - ISBN 2-7073-0275-9 (Br.) : 46,70 F.</p> <p>BN, Impr. [8-R-66966 (58)]</p>			

ESC ->Fin

> Aide <F2>Options <F3>Recherche <F9>Localisation <F10>Imprimer

MYRIADE

Sur CD-ROM, le Catalogue Collectif National des Publications en Série
231 782 Périodiques localisés dans
2 858 Bibliothèques et centres de documentation

Logiciel d'indexation et de recherche
CHADWYCK-HEALEY FRANCE (Paris, Juin 1992)

Retour ↑↓ Defile PgUp-PgDwn Notices ↵ Valide

> Aide <F2>Options <F3>Recherche <F9>Localisation <F10>Imprimer

INDEX TITRE

▲ Clé de recherche :MAGAZINE LITTERAIRE

Magazine libertaire ▲
Magazine littéraire
Magazine Maclean
Magazine Maito
Magazine mutuelle des municipaux
Magazine of art
(The) Magazine of art (London)
Magazine of art - San Francisco museum of art
Magazine of art. Illustrated
Magazine of building; architectural forum ▼

Retour ↑↓ Defile PgUp-PgDwn Notices ↵ Valide

> Aide <F2>Options <F3>Recherche <F9>Localisation <F10>Imprimer

INDEX TITRE
▲ Clé de recherche :Magazine littéraire

▲ Affichage Notice ISSN 0024-9807
Titre-clé : Magazine littéraire
Titre abrégé : Mag. litt.
Adresse : Paris : Magazine littéraire, 1966-
Indice CDU : 82*84*809*007
Periodique bimensuel, courant, publié depuis 1966. Edité en France, en français. Notice ISDS - France . 07/02/91

Retour ↑↓ Defile PgUp-PgDwn Notices Valide

> Aide <F2>Options <F3>Recherche <F9>Localisation <F10>Imprimer

INDEX TITRE
▲ Clé de recherche :Magazine littéraire

▲ Affichage Notice ISSN 0024-9807
▲ Dep : 34 Hérault
CENTRE INTERNATIONAL DE DOCUMENTATION OCCITANE - CIDO
(340325101)
n.76,1973;n.150;n.167;n.267/268 <BC2>
BIBLIOTHEQUE INTERUNIVERSITAIRE DE MONTPELLIER. SECTION
LETTRES (341722103)
1975n102-1977n126(lac.);1977n129-<XAP0172>
BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE MONTPELLIER (341726101)
n.15,1968- (lac5%) <99363>

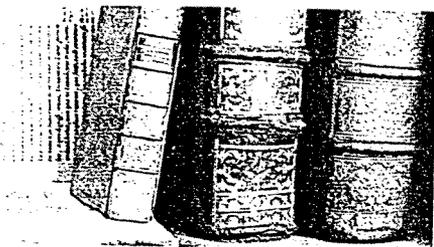
c Retour ↑↓ Defile PgUp-PgDwn Notices Valide

Que trouvez-vous à la BU ?

400000 ouvrages, 900 titres de revues, des milliers de thèses, 7 stations de consultation de CD-ROM...

Accès

La Bibliothèque est ouverte à tous, mais pour emprunter vous devez avoir une carte de lecteur : adressez-vous au bureau des inscriptions (à gauche en entrant dans la B.U.).



Horaires d'ouverture

- de 9 h à 19 h, du Lundi au Vendredi inclus *
- le prêt est possible :
 - de 9 h à 18 h 45 pour les livres en libre accès
 - de 9 h 30 à 18 h 30 pour les revues en libre accès
 - de 9 h 30 à 12 h et 13 h à 17 h 30 pour les documents en magasins

* en période de vacances, les fermetures ou horaires aménagés sont affichés et publiés dans le bulletin de l'UPV.

- Vous pouvez aussi utiliser d'autres services :

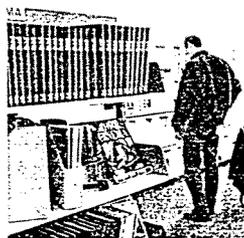
- Des photocopieurs à carte magnétique (en vente au service de duplication de l'Université).
- Un lecteur-reproducteur de microformes
- Le prêt entre bibliothèques (PEB) ; pour les documents ne se trouvant pas à Montpellier (service payant)

Les livres :

- directement dans les salles, classés par disciplines
- par les catalogues :
 - sur fiches (auteurs, matières) jusqu'en 1985
 - sur ordinateur ou sur microfiches (auteurs, titres, matières) depuis 1985 (système SIBIL, accessible également sur Minitel : 3615 SF)

Les revues et journaux :

- directement dans la salle des périodiques, classés par disciplines
- par les catalogues :
 - sur fiches
 - sur ordinateur (MYRIADE)



Les thèses :

- dans le catalogue général des ouvrages
- sur ordinateur (CD-THESES)
- toutes les thèses sont conservées en magasin. Depuis 1986, les thèses françaises sont micro-fichées.

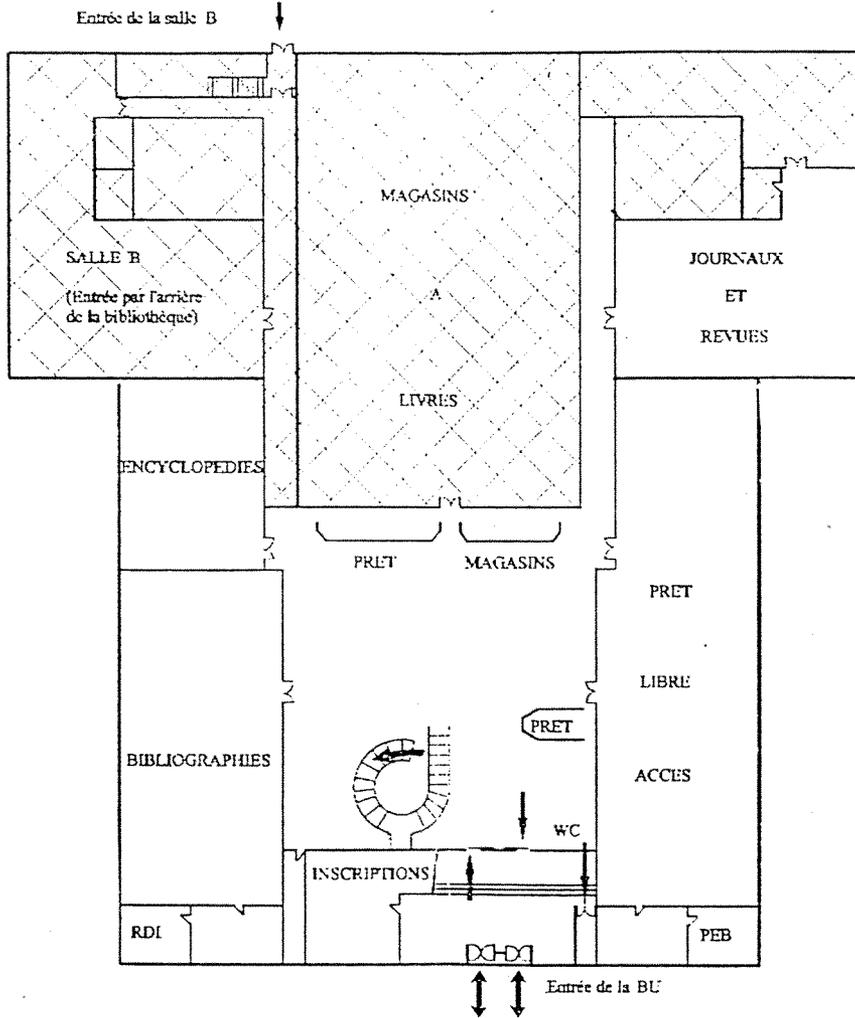
Comment consulter les documents ?

- sur place* : servez-vous directement sur les rayons dans les salles ou demandez par bulletin les documents conservés en magasin (5 demandes par demi-journée).
- à domicile* : avec votre carte de B.U. vous pouvez emprunter 3 documents pour 14 jours (conditions particulières pour les chercheurs et les enseignants)

La recherche documentaire informatisée (RDI) : pour établir une bibliographie spécialisée, interrogation par l'intermédiaire d'un bibliothécaire de bases de données françaises et étrangères en sciences humaines et sociales (service payant)

- Des postes de lecture CD-ROM sur micro-ordinateur : consultation gratuite de bases de données bibliographiques, textuelles, etc...
- L'Espace multimédia Langues et Cultures.

PLAN DU REZ DE CHAUSSEE



Attention : rendez vos livres à temps : les retards sont pénalisés par une suspension de prêt.



BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



8049769