

UNIVERSITE DE LYON ET UNIVERSITE
DE GRENOBLE

Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées
en Documentation Scientifique et Technique

KRZYSZTOF WAKAR

LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION

ENTRE DOCUMENTALISTE ET CHERCHEUR



Mémoire rédigé sous

la direction de Mlle A. M. BIANCHI

1978/79

L'étude que nous allons présenter comprend quatre parties. Dans la première partie, nous expliquons notre choix du thème, dans la deuxième, nous présentons et décrivons en bref quelques modèles de la communication humaine de même que les facteurs négatifs (obstacles) pouvant apparaître dans ce processus. Dans la troisième partie, nous présentons les résultats d'une enquête réalisée auprès des documentalistes et deux groupes d'utilisateurs, tandis que la dernière partie comporte la discussion de ces résultats, leur application au modèle de la communication et les conclusions.

PREMIERE PARTIE

Introduction et justification du choix du sujet de mémoire

Deux raisons nous ont incités à traiter notre sujet. Premièrement, il fera partie d'une recherche plus générale sur les obstacles à la communication humaine, c'est - à - dire à la communication face à face, à la communication dans de groupes restreints et à la communication dans les organisations et entre les organisations, que nous réalisons depuis longtemps.

Deuxièmement, nous avons voulu examiner de plus près le processus de la communication entre chercheur et documentaliste, processus dans lequel la tâche de ce dernier est de satisfaire des besoins du premier, à savoir de l'aider à trouver et de lui apporter des informations qui lui sont nécessaires.

Mais pourquoi le chercheur devrait-il s'adresser à un documentaliste afin de trouver les informations dont il a besoin au lieu de le chercher lui-même? Ce problème n'existait pas pendant des siècles et n'est apparu que récemment, provoqué par l'explosion de l'information et par la croissance très rapide du nombre de chercheurs. Selon Price (Price 1973), "80 à 90% des chercheurs ayant jamais existé sont actuellement vivants", tandis que le nombre de publications "tend à doubler au cours d'une période de 10 à 15 ans".

La quantité d'informations disponibles étant immense, on était donc amené à créer - à côté des bibliothèques qui existaient déjà - les organismes et les services de documentation scientifique et technique, qui emploient le personnel qualifié, et dont le but est de saisir, de traiter et de mettre à portée des différents types d'utilisateurs des informations qu'ils désirent. On a mis et on met aussi en place, surtout aux Etats-unis et en Europe occidentale, grâce aux acquis de l'informatique et de l'électronique,

les bases et banques de données accessibles par les réseaux de télétraitement, on informatise les centres d'information et les fichiers documentaires, bref, on améliore et développe les moyens et techniques de documentation.

En même temps, afin de bien répondre à des besoins d'utilisateurs, on procède à des études sur les utilisateurs en tenant compte de leurs caractères socio-professionnels, comportements, motivations, attitudes, opinions, attentes, besoins et demandes (Van Slype, 1977).

"Selon le documentaliste, le chercheur est un partenaire difficile qui pose les questions ambiguës, ne fait pas ou fait peu de confiance aux centres de documentation, préfère d'utiliser les réseaux informels" (Menou, 1972).

On a résolu donc de former les utilisateurs, de les sensibiliser aux problèmes de la documentation, de leur apprendre à utiliser les différents moyens documentaires. Michel J. Menou (Menou, 1972) dit qu'il faut prévoir "des actions de formation d'utilisateurs qui visent à créer une conscience individuelle et collective des conditions modernes d'information, à faciliter l'adaptation des comportements, et celles qui visent à acquérir des connaissances ou des qualifications en fonction d'un besoin particulier d'information".

Toujours est-il qu'on a beau développer des outils documentaires, de concevoir les systèmes de recherche les plus sophistiqués, l'utilisateur est obligé de s'adresser au personnel de centres et de services de documentation qui devrait répondre à ses demandes.

Cette étape de contacts et de relations entre utilisateur et documentaliste étant inévitable, nous avons voulu voir comment ils se présentaient et quels obstacles pouvaient surgir dans le processus de la communication entre utilisateur et documentaliste.

Dans notre cas, l'utilisateur était soit scientifique (chimiste ou physicien), soit chercheur en sciences humaines (surtout en lettres). Il était donc spécialisé et exigeant.

Son partenaire, documentaliste, travaillait dans la plupart des cas, aux Centres et Services documentaires de l'Université ou des Instituts de Recherche.

L'intérêt du choix de la communication entre chercheur et documentaliste résidait aussi dans le fait que c'est la communication sur des sujets précis portant sur les divers domaines de la science, ce qui sous-entend l'usage d'un langage déterminé.

En plus, le spécialiste de documentation, peut essayer de relier des différentes branches de la science, en apportant aux chercheurs des informations complémentaires ne concernant qu'indirectement leur domaine de recherches.

Afin d'obtenir les résultats sur les obstacles dans le processus de la communication entre chercheur et documentaliste, nous avons réalisé une enquête auprès des uns et des autres, en nous servant des questionnaires élaborés au préalable.

Cependant, avant de présenter les réponses aux questionnaires, nous avons cru bon d'exposer quelques notions principales ayant trait à la communication et de présenter certains modèles de la communication directe de même que des facteurs qui peuvent empêcher la communication efficace.

DEUXIEME PARTIE

Description du processus de la communication humaine

Les notions de communication, de processus de la communication ou d'acte de communication sont employées dans des diverses acceptions de ce terme, parce que la communication humaine peut être et est étudiée à partir des perspectives différentes.

La science de la communication étant une science pluridisciplinaire, les sociologues mettront l'accent sur des aspects sociologiques du processus de la communication, c'est-à-dire sur les caractéristiques sociologiques des interlocuteurs, les psychologues souligneront les aspects psychologiques de ses partenaires tels que l'existence de stéréotypes et de schémas de penser, qui s'expriment dans ce processus, les linguistes mettront l'accent sur ses aspects linguistiques étant donné que la langue est le moyen fondamental de la communication (c'est en parlant, en utilisant la langue qu'on communique).

Nous n'avons mentionné que certaines des approches possibles, car il en existe aussi celles qui sont sémantiques, sémiologiques, transactionnelles, sans parler de celle de Shannon et de Weaver présentée dans leur théorie de l'information.

La communication consiste à créer et à prononcer les discours, une combinaison de signes linguistiques, caractérisée par sa forme résultant du système de la langue, et par son contenu sémantique. C'est, en même temps, un outil de l'action dans un univers social, car en parlant à autrui on agit d'une certaine façon, on veut qu'il fasse quelque chose, on lui demande quelque chose, on lui explique quelque chose etc. (Lalewicz, 1975).

Pendant ce processus les deux partenaires (émetteur et destinataire) sont en relation réciproque, les discours et le comportement du premier provoquant des réponses et des comportement du seconde et vice versa. Il y a donc une certaine sorte de "feed-back" entre l'émetteur (destinateur) et le receptrer qui, tour à tour, échange^{nt} leurs rôles, l'emetteur devenant receptrer et vice versa.

Selon les postulats de l'ecole "transactionnelle" de communication actuellement en vogue aux Etats - Unis, on ne peut même distinguer l'emetteur et le receptrer, puisque chacun d'eux est l'un et l'autre à la fois.

Obstacles à la communication humaine

Par ailleurs, il est bien connu que la communication humaine peut parfois et même souvent échouer et que ses partenaires ne réalisent pas les buts qu'ils avaient l'intention de poursuivre.

Afin de mieux connaître les raisons de cet état des choses, c'est-à-dire afin de situer les facteurs négatifs empêchant la communication et de trouver leur origine, nous avons étudié certaines travaux sur ce sujet. Nous allons les présenter en général avant d'élaborer le modèle de la communication interpersonnelle que nous appliquerons à l'étude des relations entre chercheur et documentaliste.

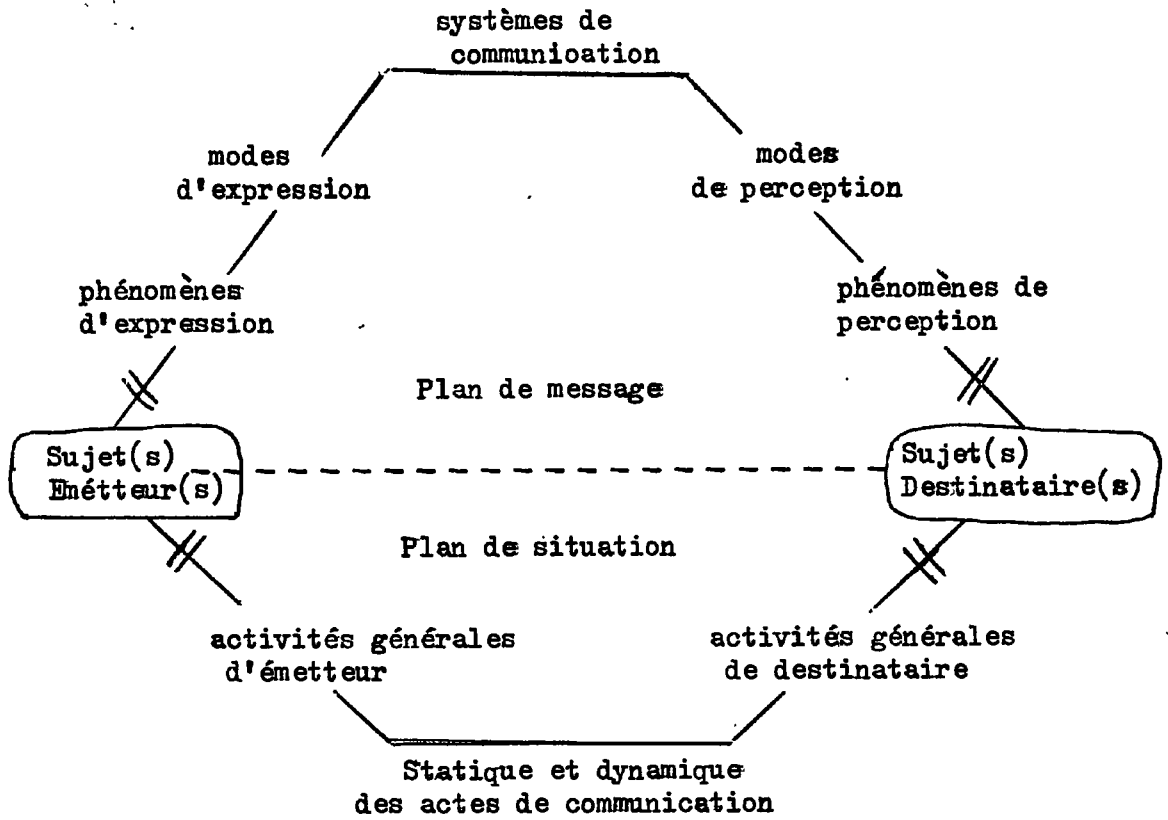
Pour Badura (Badura, 1973) les échecs à la communication provoquent soit le manque de compréhension, soit le malentendu. Dans le premier cas, le receptrer ne comprend pas ce que lui dit l'emetteur (quelques ou tous les mots) ne peut donc leur attribuer la signification appropriée. Ceci est dû ou bien à des "bruits" qui surgissent pendant la communication et qui font que le receptrer

n'est pas à même de comprendre ce que lui dit son interlocuteur - les signaux sonores n'arrivent pas à lui - ou bien au fait qu'il ne connaît pas les mots employés par son partenaire (langage spécialisé, dialecte, jargon etc.).

Dans le deuxième cas l'émetteur et le receveur attribuent aux mêmes mots (aux mêmes signes linguistiques) des significations différentes, c'est-à-dire chacun comprend une autre chose par le même mot. Les malentendus résultent "des différences dans les biographies individuelles qui sont toujours les biographies sociales" et sont dus, avant tout, à l'appartenance à des divers groupes sociaux et à des organisations différentes.

Pour que la communication entre les deux partenaires aboutisse à des résultats positifs, il faut, avant tout, se mettre d'accord sur les termes employés.

Le fait que la communication humaine puisse parfois échouer et ne pas donner des résultats prévus avait été analysé par Schaeffer (Schaeffer, 1975) qui cherchait à trouver les raisons de ces échecs. Il considérait surtout le cas des différentes réceptions de la même information. Dans son modèle de la communication (fig. 1) il avait constaté que les diverses interprétations d'un même message étaient le résultat non seulement des facteurs linguistiques et sémantiques, mais aussi des facteurs liés aux activités générales de l'émetteur et du receveur, dépendait donc de la situation de la communication. Il avait divisé le processus de la communication en deux plans : celui de message et celui de situation. Ces deux plans s'influencent réciproquement et la réussite de la communication est fonction aussi bien du plan de message que de celui de situation.



Fig;. 1. Statique et dynamique des actes de communication
selon Schaeffer

Les endroits où peuvent avoir lieu les obstacles à la communication ont été marqués sur son schéma par les lignes barrées.

Le même problème avait attiré l'attention des autres chercheurs. Pour D. Anzieu et J.-J. Martin (Anzieu et Martin, 1973) les obstacles à la communication sont situés sur le niveau d'émetteur et sur celui de receveur. Les obstacles qui se trouvent sur le niveau du premier, ce sont les éléments objectifs tels que la conceptualisation de message selon la situation et le but à atteindre, les éléments de personnalité (chaque individu présente les choses à sa manière, en mettant l'accent sur certains éléments, ce qui dépend de ses stéréotypes de penser et de ses préjugés), et les éléments psycho-sociologiques tels que le statut social et le rôle du sujet, le langage et les norms du groupe auquel il appartient. Quant au niveau de récepteur, nous y trouvons les mêmes éléments.

C'est à partir de ces études que nous avons réalisé un modèle de la communication interpersonnelle (fig. 2).

On voit bien que les obstacles à la communication peuvent surgir soit sur le plan de formulation de messages, soit sur le plan de leur interprétation. Dans le premier cas, ils seront fonction des qualités d'émetteur, c'est-à-dire de ses facteurs psychologiques, sociologiques et culturels, dans le seconde, ils dépendront de mêmes facteurs chez le récepteur.

Nous n'évoquerons ici que très sommairement les facteurs que nous avons mentionnés ci-dessus.

En ce qui concerne les facteurs psychologiques, nous y mettrons les stéréotypes de penser (qui, en même temps, appartient à des facteurs sociologiques, car ils dépendent de l'appartenance de l'individu à un groupe ou à une organisation déterminée), les

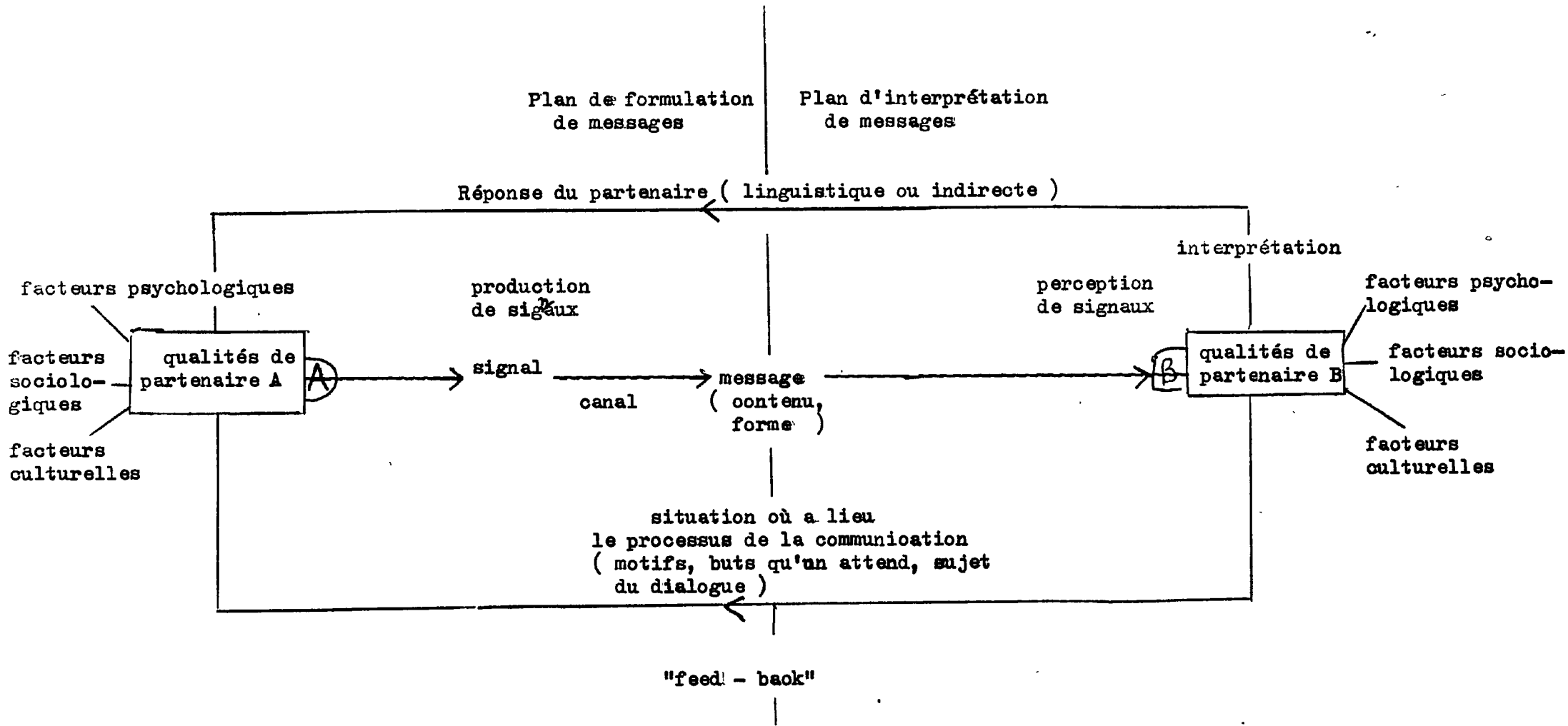


Fig. 2. Modèle de la communication interpersonnelle.

schemas de penser, et, par rapport à leur mécanisme d'action, la projection, l'identification et le refoulement dans le sens de Freud.

Les facteurs sociologiques seront l'appartenance à un groupe social déterminé ou à une organisation, d'où résulteront les rôles psycho-sociologiques et le statut des individus qui feront qu'ils auront des opinions différentes sur les mêmes sujets, ainsi que le niveau de connaissances. Ces faits pouvant influencer sur l'interprétation des messages.

Et enfin, comme facteurs^s culturels nous allons considérer les traditions culturelles et la culture générale appris à la maison et à l'école.

C'est de tous ces facteurs que nous avons mentionnés que dépend la manière dont on formule les messages et dont on les interprète, ce qui parfois peut provoquer les échecs à la communication.

Afin de mieux préciser en quoi consiste la notion d'interprétation dont nous nous servons dans le modèle de la communication nous nous référons à la sémantique de discours (Lalewicz 1975):

"L'interprétation du texte de l'énoncé par sa référence à des circonstances de l'acte de communication consiste dans l'actualisation de la signification qui est pareille que l'interprétation du langage formel.

Un langage formel est interprété dans son domaine d'objets D lorsque aux termes particuliers de ce langage sont attribués les objets, les propriétés et les relations entre les objets faisant partie du domaine D".

TROISIEME PARTIE

Présentation des résultats de l'enquête

La partie pratique de notre travail consistait en une enquête adressée aux documentalistes et aux chercheurs. Du fait que les premiers étaient les spécialistes de l'information et étaient censés de la fournir aux utilisateurs (dans notre cas aux chercheurs en sciences humaines, surtout en lettres, et aux scientifiques), tandis que les autres avaient besoins de l'information ayant trait à leurs centres d'intérêt, c'est-à-dire de l'information portant sur leurs domaines de la recherche, les questionnaires étaient différents. Il y avait cependant les questions communes à deux groupes de personnes interrogées et il serait bien intéressant de voir comment elles répondaient à la même question.

Voici le questionnaire présenté à des documentalistes:

1. Votre Centre de Documentation est-il informatisé ou non?
2. Votre Centre de Documentation est-il un centre de documentation générale ou spécialisé?
3. A quel type de chercheurs s'adresse-t-il le plus souvent?
4. Quels sont les documents ou les renseignements dont ils ont besoin?
 - les documents primaires?
 - les documents secondaires?
5. Savent-ils qu'il existe des banques et des bases de données, auxquelles on peut accéder?
6. N'éprouvez-vous pas de difficultés de contact avec des chercheurs?

Si c'est le cas, quelles sont, selon vous, les raisons de cet

état des choses?

- la question mal posée?

- l'indécision du chercheur?

7. Arrivez-vous à aider les chercheurs dans leur spécialisation ou dans les domaines complémentaires? Sinon pourquoi? Cela vient-il de l'impossibilité de comprendre les questions, due à des domaines spécialisés des chercheurs?
8. Que pensez-vous du conversationnel? Est-il utilisé dans votre centre?
9. Quelles sont les mesures qu'il faut prendre afin d'améliorer l'efficacité de la documentation scientifique et technique et de bien satisfaire à des besoins des utilisateurs?

L'objectif essentiel de ce questionnaire est de savoir quelles sont les demandes d'utilisateurs, et comment se présentent les relations entre les documentalistes et les utilisateurs, mais il sert aussi à caractériser les centres de documentation où travaillent des documentalistes répondant à notre enquête; car il est bien évident que l'organisation du travail et la qualité de réponses dépendent aussi du type de centre et de ses moyens matériels. Enfin, la dernière question a pour but de voir de quelle manière les documentalistes envisagent l'amélioration de l'efficacité de la documentation scientifique et technique ce qui sous-entend la satisfaction des besoins d'utilisateurs.

La dernière question faisait aussi partie du questionnaire auquel répondaient les chercheurs, et il serait intéressant, dans la suite, de comparer les réponses de deux groupes enquêtés.

: Le nombre de documentalistes que nous avons interrogés n'étant pas suffisamment représentatif, nous ne sommes pas à même

d'effectuer les calculs statistiques, il n'en reste pas moins que les réponses soient assez significatives. En effet, nous avons interrogé neuf documentalistes des centres de documentation scientifique et technique à Lyon et à Grenoble, ces centres étant:

Service Bibliothèque de Documentation technique de l'Institut National des Sciences appliquées de Lyon;

Bibliothèque du Département de Mathématiques de l'Université de Lyon;

Service de Documentation de l'Institut de Physique Nucléaire de Lyon;

Service Bibliothèque de l'Institut de Recherches sur la Catalyse du CNRS de Lyon;

Service de Documentation de l'Ecole Française de Papeterie à Grenoble;

Centre de Documentation de l'UIT à Grenoble;

Centre de Documentation du Centre d'Etudes Nucléaires de Grenoble

Centre de Documentation de l'Ecole Normale de Garçons et du Centre de formation des Professeurs des Collèges de Grenoble;

Centre de Documentation de l'UER Urbanisation de Grenoble.

En ce qui concerne la première question la réponse était, sans égard au type de centre, toujours négative. Aucun centre n'était informatisé, ce qui, sans doute, aurait pu faciliter le travail des documentalistes.

Les centres dont nous venons de dresser la liste étaient avant tout des centres de documentation spécialisée dans les différents domaines tels que l'urbanisation, la papeterie, la catalyse; la physique nucléaire, mathématiques; le Service Bibliothèque et

Documentation de l'INSA et le Centre de Documentation du CENG étant les centres de documentation générale. Quant au Centre de l'UER Urbanisation, il était à la fois le centre de documentation spécialisée et générale.

Les réponses à la troisième question indiquent que les utilisateurs des centres de documentation sont soit les scientifiques (dans le cas du Centre du CENG, de l'Institut de Recherches sur la Catalyse, de l'École Française de Papeterie, de l'Institut de Physique Nucléaire), les mathématiciens (Département de Mathématiques), soit les chercheurs en sciences sociales et politiques - économistes, ingénieurs et sociologues (Centre de l'UER Urbanisation) et les professeurs de l'EN, instituteurs, conseillers pédagogiques ainsi que les professeurs de collèges.

La question suivante concernait les utilisateurs, étant donné que la nature de questions pouvait dépendre du niveau scientifique des utilisateurs. Celui-ci variait, selon le type de centre, du niveau d'étudiant du 2^e cycle (UIT de Grenoble) jusqu'à celui de chargé de recherches, maître de recherches, directeur de recherches, docteur d'état et professeur.

Les documents recherchés étaient aussi bien les documents primaires que secondaires, sauf dans le cas d'utilisateurs du Centre de Formation de Professeurs de Collèges, de l'UIT de Grenoble, de l'École Française de Papeterie et du Département des Mathématiques où les utilisateurs avaient avant tout besoin de documents primaires. Ceci peut être expliqué par le caractère de leur travail, l'emploi des documents secondaires étant très fréquent en chimie et en physique. Quant à l'usage des réseaux et des systèmes documentaires servant

à accéder à bases et banques de données (l'emploi d'interrogation en batch ou en conversationnel), il est pratiquement inexistant vu que la plupart des utilisateurs ignore leur existence et leurs avantages et qu'aucun des centres ou des services de documentation dont nous avons interrogé les documentalistes n'était informatisé. Il s'ensuit que même les chercheurs qui auraient pu les utiliser ne le peuvent pas, parce qu'il manque de réseaux informatisés. Ayant présenté de cette sorte le cadre de travail et la spécificité des organismes qui emploient nos interlocuteurs, ce qui nous sera utile, dans la suite, pour analyser les réponses traitant explicitement des relations des documentalistes avec les utilisateurs, nous avons posé les questions portant sur leurs contacts avec les utilisateurs. A la question 6 "N'éprouvez-vous pas de difficultés de contact avec des chercheurs" et "si c'est le cas, quel sont, selon vous, les raisons de cet état des choses?"

- la question mal posée?

- l'indécision du chercheur?"

et à la question 7: "Arrivez-vous à aider les chercheurs dans ^{leur}spécialisation ou dans les domaines complémentaire? Sinon pourquoi? Cela vient-il de l'impossibilité de comprendre les questions due à les domaines spécialisés des chercheurs?" nous avons obtenu deux types de réponses. Selon certains parmi des documentalistes le problème ne se posait pas - ils n'éprouvaient jamais de difficultés et satisfaisaient toujours la demande des utilisateurs - mais, selon d'autres, le problème ^{était} ~~est~~ loin d'être aussi simple.

Dans le premier groupe de réponses trois sur neuf documentalistes n'avaient pas de difficultés de contact avec des chercheurs et satisfaisaient à leurs demandes, une personne n'avait pas de difficul-

tés en relations avec des chercheurs, mais n'arriverait pas totalement à les aider, car l'insuffisance de moyens (documentation et personnel compétent). Cela n'est pas dû à la préparation insuffisante des documentalistes, ce qui sous-entend l'impossibilité de comprendre des questions, mais provient du manque de moyens mis à la disposition de nos petits centres de documentation. Une ~~centra~~^{autre} documentaliste de ce groupe n'avait pas, en générale, de difficultés de contacts et si c'était le cas, elles avaient lieu lors du démarrage d'une recherche mais justement l'aide se situe à ce niveau-là. Et, pour terminer, une personne n'a pas répondu à ces questions.

Le deuxième groupe comprenait trois réponses. Dans ce cas-là, les documentalistes voyaient bien les difficultés liés à la satisfaction des demandes des chercheurs et au choix des documents répondant à leurs questions. Une documentaliste constatait qu'elle avait éprouvé des difficultés de contact avec chercheurs, dont les raisons étaient des questions mal posées (donc imprécises et difficiles à répondre), mais avait ajouté qu'elle arrivait à aider les chercheurs. La deuxième avait répondu d'avoir eu ~~difficultés~~^{des} de temps en temps ces difficultés dues bien souvent à des questions imprécises du chercheur, et avait souligné qu'elle arrivait à les aider dans la mesure du possible.

La troisième réponse était la plus détaillée. Pour la documentaliste interviewée il était quelque fois difficile de comprendre les chercheurs parce que les questions avaient été mal posées et imprécises dans l'esprit des chercheurs, les termes employés par eux étaient polysémiques et, situés dans un contexte particulier compréhensibles uniquement d'eux. "Il arrive que les chercheurs refusent de préciser leurs questions parce que : 1) ils croient que les

documentalistes ne pourront les comprendre, 2) ils ont peur de divulguer les sujets sur lesquels ils travaillent - pour des raisons psychologiques - que personne ne sache leur thème de travail - pour que ce thème reste réservé uniquement à eux".

La question suivante concernait l'attitude des documentalistes envers le conversationnel. Sur ce point là, ils étaient tous d'accord en soulignant son utilité et avant tout, un très fort gain de temps pour retrouver les données ou les références voulues. Mais ils avançaient aussi son coût ce qui fait que ce moyen technique de documentation ne puisse être introduit à l'heure actuelle, les centres manquant d'argent et de personnel spécialisé.

Et enfin, la dernière question concernait les mesures à prendre afin que la documentation scientifique et technique soit efficace et qu'elle bien satisfasse des besoins d'utilisateurs.

Voici les principaux moyens évoqués par les documentalistes:

- "Formation des scientifiques en documentation dans l'Université ou dans les Grandes Ecoles (documentaliste en CENG)
- Une meilleure formation des chercheurs à la documentation, à ses finesses et à ses multiples possibilités tant automatique que manuelles (documentaliste à l'Institut de Recherches sur la Catalyse)
- Bibliographies à faire très rapidement dans les revues analytiques,
- Délais trop longs des publications de références
- certains articles sont répertoriés avec 1 an de retard,
- prix des photocopies est parfois élevé,
- difficulté d'obtenir des rapports étrangers, thèses (prix, temps)
(documentaliste à l'Institut de Physique Nucléaire)
- Augmenter le nombre de personnel spécialisé dans la recherche documentaire,

- concevoir des outils importants mais rester proche des préoccupations des chercheurs (documentaliste à l'UER Urbanisation)
- L'informatisation des centres de documentation me paraît être une des premières mesures à prendre (documentaliste à l'IUT 2 - Grenoble).
- Bien connaître les ressources documentaires locales et régionales (pour le documentaliste),
- former très tôt à la documentation le (futur) utilisateur (documentaliste à l'Ecole Française de Papeterie)
- a) Informer et former les utilisateurs (le plus tôt possible) à l'utilisation de la documentation,
- b) organiser les systèmes documentaires informatisés
 - Banques de données
 - Accès aux documents primaires
 - Circulation de l'information
- c) Former les documentalistes
 - aux nouveaux systèmes
 - aux problèmes humains d'aide aux utilisateurs (documentaliste à l'INSA de Lyon).

Un autre questionnaire que nous avons préparé concernait les utilisateurs des centres de documentation, c'est-à-dire les chercheurs en sciences humaines (surtout en lettres) et les scientifiques.

Sans doute, serait-il intéressant de voir comment se présente leur attitude envers les documentalistes, d'autant plus que leurs domaines de recherches ^{sont} ~~soient~~ complètement différents.

, Nous avons obtenu les réponses des 17 utilisateurs dont onze chercheurs en sciences humaines (~~surtout en lettres~~) et six scientifiques

- chimistes et physiciens. Dans le domaines des sciences humaines le niveau des enquêtés variait entre celui d'assistant à celui de professeur, tandis que dans celui des sciences exactes il évoluait du niveau de chercheur à celui de maître de recherches (au CNRS). Les autres scientifiques étaient un ingénieur - électronicien et deux professeurs.

Le questionnaire que nous leur avons présenté était le suivant:

1. Combien de documents relatifs à votre travail de recherches recevez-vous chaque jour?^{*}
2. N'éprouvez-vous pas de difficultés de contact avec d'autres chercheurs de votre domaine d'intérêt?
3. Quels sont les moyens dont vous vous servez afin de rechercher et d'obtenir l'information qui vous intéresse?
4. Lequel d'entre eux préférez-vous et pourquoi?
5. Avez-vous l'habitude de vous adresser à un documentaliste?
6. En quoi consiste, selon vous , le rôle du documentaliste dans le processus de la saisie des informations qui vous intéressent?
7. Les documentalistes vous fournissent-ils toujours les informations pertinentes? Sinon pourquoi?

Les problèmes dépendent-ils;

- de vos habitudes de recherches
- de la spécialisation de votre domaine
- de documentalistes
- de la préparation insuffisante de ces derniers:

* Le nombre de documents dépendant de la spécialisation, les interlocuteurs indiquaient parfois par le nombre de documents par mois.

2e) dans la lecture des articles scientifiques et au cours des Congrès Scientifiques,

3e) dans les revues spécialisées et actes de congrès

4e) dans la consultation des revues, congrès internationaux, "preprints", visites d'étrangers,

5e) dans les conférences et colloques et dans les articles et référence d'articles

6e) dans la lecture d'ouvrages, de publications et d'index de publication.

Quant à leur préférences, les deux trouvaient que les colloques et congrès et la consultation des revues de même que des "preprints" étaient complémentaires, tandis que parmi les autres il y en avait ceux qui préféraient les articles, les revues spécialisées qui, grâce aux bibliographies en fin d'articles, permettaient de retrouver les articles couvrant leur domaine de recherches, ou bien souhaitaient disposer d'une "bibliographie automatisée" sur place.

Les questions précédentes servaient à caractériser les utilisateurs, leurs besoins et préférences. La question suivante concernait directement leurs relations avec les documentalistes. Nous leur avons demandé s'ils s'adressaient à des documentalistes. La réponse était univoque - NON.

Tous les scientifiques n'avaient pas l'habitude de contacter les documentalistes (sauf un qui s'adressait à eux, mais bien rarement), et c'est dans l'analyse de réponse que nous essayerons d'expliquer cet état des choses.

En ce qui concerne le rôle de documentalistes vu par les scientifique, celui-ci consiste à:

- faciliter la recherche de documents sur un sujet donné
(ingénieur électronicien),
- trouver des traductions de revues éditées en langue russe et cela dans des délais très courts
- obtenir la plus grande partie possible sinon la totalité des documents intéressants;
- sélectionner les articles intéressants sur un sujet pour un chercheur, ingénieur (maître de recherches , CNRS). Il avait ajouté qu'il faisait lui-même le travail de documentaliste et que le documentaliste se justifiait dans de grands ensembles où l'on traitait de nombreux sujets, et où l'individu était appelé à changer fréquemment de sujets.
- rassembler et sélectionner des informations sur sujet donné (chercheur de CNRS). Il avait ajouté que, dans son cas personnel où les sujets de préoccupations évoluaient peu souvent, ce travail pouvait être fait par le chercheur lui-même.
- recenser, sélectionner et diffuser [les documents] vers les personnes intéressées.

Du fait que les chercheurs ne s'adressent pas aux documentalistes, nous n'avons reçu que deux réponses à la question si les documentalistes fournissaient toujours les informations pertinentes.

Le premier interlocuteur voyait un risque dans le choix des documents, mots-clés ou thèmes, percevait donc les difficultés de bien indexer les documents en vue de leur recherche ultérieure. Les raisons pour lesquelles le documentaliste ne pouvait satisfaire ses demandes résidaient surtout dans la spécialisation de son domaine, et ensuite dans ses habitudes de recherches de même que dans la préparation insuffisante des documentalistes. Quant au deuxième, il était d'avis que les

difficultés étaient dues à la spécialisation de son domaine et , certainement, à une préparation insuffisante des documentalistes.

La dernière question concernait les mesures pouvant améliorer les contacts entre chercheur et documentalistes. Les réponses recueillies ~~xxx~~ étaient les suivantes:

- La pratique (professeur de chimie)

- élimination de compilations longues et fastidieuses toujours incomplètes,

- informations bidirectionnelles

- sélection automatique du sujet souhaité avec possibilité de contrôle de cette sélection (ingénieur-électronicien), ce qui en effet, se ramène à l'utilisation du conversationnel.

- recherche automatisée facilement accessible (chercheur CNRS)

~ Le même questionnaire a été rempli par les chercheurs en sciences humaines. Il a donné des résultats que nous présentons ci-dessous.

Dans ce groupe d'utilisateurs, nous avons interrogé dix chercheurs, dont un était professeur d'histoire, tandis que les autres étaient soit ^{des} spécialistes de littérature - française, allemande et anglaise - soit des linguistes (spécialité: phonétique et dialectologie). Leur niveau professionnel variait de celui d'assistant à celui de professeur, la plupart d'entre eux étant les professeurs.

Le nombre de documents qu'ils recevaient dans une période déterminée variait ,selon le domaine de leur recherches, de 20 par jour à un par mois.

Les moyens dont ils se servaient afin d'obtenir les informations étaient:

- Bibliographies,

- Colloques (rarement)

- Consultation de papiers posthumes et des revues

(professeur titulaire d'allemand)

- Bulletin signalétique du CNRS, fiches analytiques du CNRS pour la linguistique anglaise, différentes bibliographie de revues de linguistique, études anglaises (professeur de linguistique anglaise)
- lettres, téléphones aux collègues de la spécialité (professeur de dialectologie)
- Service de documentation à l'Université
- Institut d'Etudes Slaves (professeur)
- Bibliographies, recension des revues, bulletin critique et les bases bibliographiques - dans la mesure du possible (professeur d'histoire)
- Bibliographies,
- Contacts personnels (assistant de littérature française)
- Dépouillement de la revue "Tutto libri" à parution irrégulière,
- Lecture de "Studi Nuovocenteschi" (revue complète de la production livresque) (professeur d'italien),
- les bibliographies,
- les documents primaires
- les contacts personnels (professeur de linguistique générale et comparée),
- bibliothèques spécialisées
- Bibliographies (LLBA), colloques, bibliographies d'articles (assistant de phonétique),
- Répertoires bibliographiques, revues bibliographiques, échange de tirés à part etc. (assistant en phonétique et dialectologie),
- Bibliographies, articles bibliographiques, centre de documentation (assistant en littérature française).

Il en découle que les chercheurs en sciences humaines utilisaient tous les moyens de recherche de l'information qui étaient à leur disposition. De préférence c'étaient des bibliographies et consultation de revues, mais assez souvent les contacts personnels, colloques, tirés à part etc. Les bases de données et le bulletin signalétique n'étaient mentionnés que deux fois. Quelques fois (mais rarement) les chercheurs mentionnaient aussi les Centres de documentation.

Parmi les réponses concernant le choix de moyens utilisés pour rechercher de l'information, six personnes sur dix avaient répondu que les différents moyens d'obtenir l'information étaient complémentaires, un chercheur préférait les bibliographies, un deuxième contacts personnels, un troisième, revues spécialisées, et un quatrième, fiches analytiques du CNRS élaborées par matières et par concepts.

Nous passons maintenant à la question concernant l'habitude des chercheurs de s'adresser aux documentalistes. Dans ce cas-là, contrairement à ce que répondaient les scientifiques, les réponses étaient réparties d'une manière uniforme - cinq chercheurs ne s'adressaient jamais à un documentaliste, un chercheur le faisait parfois, et cinq autres avaient l'habitude d'utiliser les services documentaires.

La question suivante portait sur le rôle de documentaliste dans la saisie des informations qui intéressaient les chercheurs. Ce rôle consiste:

- en la recherche des documents d'accès difficile et en informations bibliographiques (professeur de linguistique anglaise),
- pas de réponse (professeur titulaire d'allemand),
- à fournir des informations pour localiser un document rare

(assistante de littérature française),

- à fournir le maximum d'information bibliographiques en mettant en place un fichier matières fiable, c'est-à-dire réalisé avec les chercheurs-demandeurs (professeur d'italien),
- en l'aide à rechercher les documents nécessaires (professeur de linguistique générale et comparée).

Les réponses suivantes étaient pareilles, aussi ne mentionnerons nous que la dernière qui était différente:

- nous publions toutes les données géolinguistiques dans une collection du CNRS (professeur de dialectologie).

En ce qui concerne la satisfaction des demandes d'utilisateurs, elles étaient satisfaites en 50 % (un chercheur n'ayant pas répondu).

Nous allons citer les réponses négatives, car elles permettent de voir pourquoi les documentalistes ne sont pas susceptibles de répondre aux demandes des chercheurs.

- Non, bien sûr, [ils ne fournissent pas d'information pertinente] parce qu'ils ne connaissent pas avec suffisamment de précision les critères de sélection de l'information. Ceci est dû au fait que c'est un domaine interdisciplinaire.

(professeur d'italien);

- Non, manque de préparation, de culture, de curiosité scientifique". Le fait de ne pas pouvoir trouver de l'information "résulte de la spécialisation du domaine de la recherche et de la préparation insuffisante des documentalistes (professeur d'histoire);
- Non. Peut-être parce que les documentalistes ne peuvent pas être spécialisés en linguistique anglaise. Mais, en principe, rien ne s'oppose à ce qu'une documentaliste soit formée pour une branche étroite (professeur de linguistique anglaise).

L'impossibilité de bien répondre à la demande du chercheur résulte, selon lui, peut-être de ses habitudes de recherche, mais certainement de la spécialisation de son domaine et de la préparation insuffisante des documentalistes, du moins dans un domaine technique comme le sien.

Et une réponse située à mi-chemin:

- Oui, lorsque leur rôle se limite à la recherche des répertoires généraux. Les difficultés apparaissent lorsqu'il faut répondre aux questions d'un domaine étroit (assistant en phonétique et dialectologie).

En ce qui concerne la dernière question portant sur les moyens visant à améliorer le contact entre chercheur et documentaliste, nous avons obtenu sept réponses, cinq chercheurs n'y ayant pas répondu.

Voici les réponses:

- meilleure coordination de l'information sur le contenu des diverses bibliographies locales (assistante en phonétique),
- faire en sorte que les documentalistes arrivent à extraire les informations disponibles; créer dans ce but une organisation internationale facilitant leurs recherches (professeur de linguistique générale et comparée);
- il serait nécessaire que des fichiers que constitue le CNRS soient également pour les ouvrages (professeur de linguistique anglaise);
- multiplication et préparation plus grande des services de documentation (spécialisation, scientificité) (professeur d'histoire)
- les documentalistes devraient avoir un stage de formation avec les chercheurs sur la manière de constituer un fichier matières, non à partir des critères formels pré-établis mais

à partir des relations nouvelles établies par l'avancée de
la recherche (par exemple l'analogie enfant - fou - primitif -
poète - sauvage - rustique etc.) (professeur d'italien).

QUATRIEME PARTIE

Analyse de réponses

Notre enquête étant réalisée auprès d'un nombre de documentalistes et de chercheurs assez limité, nous n'en tirerons que des conclusions approximatives ou, plutôt, des tendances d'ordre général. Il serait souhaitable d'effectuer une pareille enquête auprès d'un échantillon beaucoup plus ^{large} élevé de documentalistes et de chercheurs pour voir comment ce problème se pose sur un niveau général et pour confirmer et affiner ou bien, réfuter, les résultats de notre enquête et les conclusions qui en découlent.

Quant à l'analyse des réponses, nous allons, en premier lieu, expliquer et analyser les réponses de deux groupes d'utilisateurs - des scientifiques et des chercheurs en sciences humaines - afin de mettre à jour leurs attitudes envers le documentaliste, de présenter les obstacles qui apparaissent dans leur communication avec les documentalistes et de voir s'ils sont les mêmes dans les deux groupes interrogés ou bien si, en revanche, ils sont différents.

En deuxième lieu, nous allons analyser les réponses des documentalistes, qui, elles aussi, sont fort significatives en ce qui concerne leurs relations avec les chercheurs.

Les scientifiques, comme il résulte de leurs réponses, emploient les différentes sources d'information, telles que bibliographies, actes de congrès, revues spécialisées, où se trouvent des articles avec bibliographie en fin. Ils se servent aussi des tirés à part, assistent à des congrès internationaux, obtiennent de

l'information lors des contacts personnels. Ils emploient donc des des moyens formels et informels d'accès à l'information. Cette dernière manière de procéder est relative à l'existence des "collèges invisibles", ce terme étant introduit et utilisé pour la première fois par Price dans son livre sur la science de la science (Price, 1972).

Price a constaté que, dans tous les domaines de la science, il se forme des groupes limités de chercheurs qui produisent beaucoup plus que les autres et qui communiquent fréquemment entre eux en utilisant des canaux informels tels que téléphones, correspondances, colloques et congrès, tirés à part.

La communication par canaux informels a plusieurs avantages, avant tout le gain de temps et la possibilité d'échanges réciproques. Jacques Halkin, qui analysait les besoins d'information, a soulevé le même problème (Halkin, 1976):

"Le réseau savant offre trois avantages majeurs:

- à chaque adresse, on trouve un spécialiste qui se tient à la pointe du progrès dans un secteur défini,
- l'information est généralement la plus récente,
- le dispositif est favorable à l'ouverture du dialogue, il est conversationnel".

Il n'en reste pas moins que l'existence des "collèges invisibles" ne soit pas forcément favorable à la communauté scientifique parce que l'information qui circule dans ces "collèges" n'est accessible qu'à un nombre de chercheurs limité. Elle n'est pas publiée et accessible pour tous.

Les scientifiques n'utilisaient pas les bases et banques de données. Pourquoi? Il nous semble qu'il y a deux explications possibles. D'une part, la plupart des centres d'information scientifique

et technique des instituts de recherches ou des Ecoles supérieures n'est pas informatisée et il n'est pas facile à trouver des terminaux disponibles. D'autre part, ils ont une idée vague sur ces moyens documentaires et sur les avantages qu'ils peuvent en tirer pour leur travail professionnel, il faudrait donc les sensibiliser et leur apprendre à s'en servir.

Que cette démarche ne soit pas impossible nous apprend l'expérience américaine. Letullier, dans son article sur les utilisateurs, remarque qu'en ce qui concerne l'interrogation conversationnelle en ligne aux Etats-Unis en 1975 (Letullier, 1979):

- "- 10 % des recherches étaient réalisées par les utilisateurs eux-mêmes,
- 45 % des recherches étaient réalisées avec l'utilisateur présent, à côté de l'analyste, pendant l'interrogation,
- la plus grande utilisation de l'information en ligne avait lieu dans les universités et dans les écoles".

Les scientifiques n'ont pas l'habitude de s'adresser à des services documentaires, à savoir aux documentalistes, - voilà ce qui résulte de leurs réponses. On pourrait donc en conclure que, dans ce cas-là, le problème des obstacles à la communication entre chercheur et documentaliste n'existe pas parce que cette communication n'a pas lieu. Mais cette constatation est fautive, car le manque de communication est égal à son échec. Par ailleurs, c'est de cette manière fort significative que les scientifiques remettent en question l'utilité de la mise en place des services documentaires et du personnel spécialisé dans la documentation scientifique et technique, dont le travail devrait permettre la satisfaction de leurs besoins.

D'autre part, les scientifiques eux-mêmes avouent qu'ils attendent de la part des documentalistes la sélection des articles

qui les intéressent, la mise à leur disposition des documents sur un sujet précis etc. L'amélioration des services documentaires c'est d'après eux, la pratique, l'information bidirectionnelle, la sélection automatique du sujet souhaité avec possibilité du contrôle de cette sélection, c'est-à-dire la recherche automatisée facilement accessible.

Comment donc expliquer le fait qu'ils ne s'adressent pas à un documentaliste? Est-ce seulement le manque de confiance face aux documentalistes. Mais, dans ce cas-là, pourquoi ne veulent-ils pas admettre que ceux-ci puissent répondre à leurs demandes? Pourquoi l'acte de communication n'a-t-il pas lieu?

Il nous semble que les raisons de cet état des choses sont multiples.

Premièrement, les scientifiques se servent de moyens documentaires mais, vu leurs domaines de la recherche limités et spécialisés, ils sont à même de s'informer eux-mêmes, ou du moins c'est ce qu'il leur semble. Deuxièmement, le documentaliste qui n'est spécialiste que dans le domaine de la documentation, même s'il connaît leur profil de recherche, ne peut pas leur choisir et leur envoyer les documents qui auraient pu prouver l'utilité du centre de documentation. Et la troisième raison, c'est que le dialogue ne peut aboutir à des résultats valables que lorsque les deux partenaires sont de même niveau de connaissances. Le scientifique, de même que certains chercheurs en sciences humaines, est méfiant a priori d'un service de documentation, cette méfiance relevant des raisons psychologiques.

Il se pose, même inconsciemment la question: "Comment le documentaliste peut-il comprendre mes questions et y répondre, lui qui

aucune notion de chimie (physique, mathématiques etc). Est-ce possible?"

Par ailleurs, deux des scientifiques enquêtés avaient répondu que les difficultés liées à la communication avaient été dues à une préparation insuffisante des documentalistes.

Est-ce que cette attitude envers les documentalistes, à savoir la méfiance envers les services de documentation, n'est propre qu'aux scientifiques? Pour répondre à cette question, nous allons analyser les réponses des chercheurs en lettres.

Les chercheurs de même que les scientifiques, utilisent de différents moyens d'information mais, contrairement à eux, s'adressent assez souvent aux documentalistes.

Ils attendent des documentalistes l'aide dans la recherche des documents peu accessibles, le maximum d'informations, bibliographies avec un fichier matières fiable, la mise à leur possession des bibliographies générales - ils cherchent donc davantage à disposer, contrairement à des scientifiques, des bibliographies générales. Ce fait découle, à notre avis, de la nature de leur travail (certaines recherches en sciences humaines étant pluridisciplinaires). Comme les domaines de recherches de certains des chercheurs sont plus vastes, ceux-ci ont nécessairement besoin de plus d'information sur des thèmes qui ne sont pas aussi étroits que dans le domaine des sciences exactes. Il s'ensuit qu'il s'adressent davantage aux Centres de documentation qui ont ou doivent détenir des bibliographies portant sur plusieurs disciplines de la science. Comme nous avons déjà mentionné, cinq chercheurs sur dix avaient été satisfaits par les services documentaires.

Pourtant, est-ce qu'on peut croire à toutes les réponses positives? Il arrive que les documentalistes puissent aider les chercheurs, mais est-ce toujours possible? Il nous paraît que certains chercheurs

ne veulent pas désavouer le travail des documentalistes qui essayent de faire de leur mieux; aussi, dans une enquête, les chercheurs peuvent-ils trouver juste de les défendre.

Mais, comme nous avons vu, il existe des demandes non satisfaites. Sur ce point, et sur le dernier point c'est-à-dire sur les moyens visant à améliorer l'efficacité du travail des centres de documentation, les réponses des chercheurs avaient été de loin plus précises et analytiques que celles des scientifiques; elles permettent de bien apercevoir où est le fond du problème.

Les griefs adressés aux documentalistes c'est le plus souvent le manque de préparation (de culture, de curiosité scientifique) qui font qu'ils ne peuvent pas suivre les chercheurs dans leurs demandes. Les documentalistes connaissent les méthodes d'extraction de l'information mais parfois cela ne suffit pas, car ils ne voient pas les relations entre les termes et les concepts dans un domaine déterminé, ce qui, par contre est tout à fait évident pour leurs chercheurs. Dans ce cas-là, les critères purement formels ne sont pas suffisants.

Les échecs à la communication entre chercheur et documentaliste sont provoqués, en effet, par deux raisons principales. La première, c'est le domaine de la spécialisation des chercheurs - qu'il soit vaste ou étroit - les documentalistes s'y perdent. Et la seconde, qui explique les causes de la première: les documentalistes ne sont pas préparés à ce que leur dialogue avec les chercheurs soit fructueux - ils n'arrivent pas à comprendre et à bien interpréter leurs questions, leur raisonnement, et tout cela, en fin de compte, mène à des échecs, (en ce qui concerne l'explication du terme d'interprétation

cf. p. 11).

Quelles sont les mesures à réaliser pour améliorer la qualité de travail des services de documentation? Les solutions techniques visant à ce que les fichiers constitués par le CNRS répertorie aussi des ouvrages ou à la meilleure coordination de l'information sur le contenu des diverses bibliographies mises à part, il faudrait que les centres de documentation soient plus spécialisés et plus scientifiques, ce qui sous-entend la formation des documentalistes dans les domaines scientifiques. Rien n'empêche, comme l'a dit l'un de nos interlocuteurs, qu'il soient, par exemple, les spécialistes de linguistique anglaise. Et encore une solution peut-être à ne pas méconnaître: les stages de documentalistes avec les chercheurs dont la finalité porterait sur le fait d'apprendre aux documentalistes les principes de démarche scientifique et permettrait de les approcher davantage du mode de penser ^{des} ~~des~~ chercheurs. Ayant réalisé l'analyse des réponses des scientifiques et des chercheurs, nous allons voir comment se présente le processus de la communication entre chercheur et documentaliste dans l'optique de ce dernier. Les documentalistes sont-ils conscients des difficultés qui peuvent apparaître dans ce processus?

Afin de répondre à cette question, nous allons procéder à l'analyse du questionnaire rempli par les documentalistes.

Quant au problème de relations avec chercheurs et des réponses à leurs demandes il y avait deux types de réponses - ou bien ils satisfaisaient toujours les demandes des chercheurs, ou bien ils voyaient les difficultés ~~à leur~~ liées à la réponse adéquate. Qu'est-ce qu'on peut penser de la première réponse? Est-il possible d'aider toujours à rechercher (et à retrouver) les documents et

les informations désirés^e par les chercheurs? Peut-on comprendre toujours des questions posées par les spécialistes, dans des disciplines qu'on ne connaît pas? Cela est fort improbable et relève plutôt de l'attitude psychologiques des documentalistes qui, à notre avis, ont besoin d'autoconfirmation et qui veulent qu'on approuve l'utilité de leur métier et leurs qualités professionnelles qui, sans doute, ne sont pas à négliger.

Ce besoin de confirmer leurs propres valeurs professionnelles apparait aussi chez les documentalistes qui voient les difficultés de contacts avec chercheur, car le fait qu'il n'arrive pas forcément à aider les chercheurs provient toujours du comportement de ces derniers.

Les réponses à la question concernant les moyens à prendre afin d'améliorer l'efficacité du travail des documentalistes reflètent, elles aussi, le même esprit de penser de documentalistes. Ceux-ci avancent surtout la thèse qu'il est nécessaire de créer d'une part les moyens documentaires adéquats à faciliter les tâches de documentation, donc, entre autres, d'organiser les systèmes documentaires informatisés, d'informatiser les centres de documentation, de faire en sorte que les bibliographies soient préparées dans un délai beaucoup plus court qu'à l'heure actuelle et que les documentalistes s'y retrouvent bien.

D'autre part, ils voient bien la nécessité de former le plus tôt possible des futurs utilisateurs à se servir de la documentation scientifique. Tout cela semble vrai, mais ne résout pas le problème de l'efficacité des services de documentation, ne nous explique pas pourquoi le processus de la communication entre documentaliste et chercheur échoue. Ce fait est-il forcément dû à la préparation

insuffisante de chercheurs et de scientifiques en matière de documentation scientifique et technique? Les échecs à la communication sont-ils nécessairement provoqués par eux? Par ailleurs, des réponses de chercheurs qui décrivent leurs contacts avec les documentalistes nous apprennent que leur avis sur ce sujet est totalement opposé. C'est d'une préparation insuffisante des documentalistes dans les différents domaines de la science qu^e découlent les causes des échecs à la communication. Pourquoi ne pas admettre que ce sont eux qui ont raison ou bien que l'origine de difficultés et d'obstacles à la communication provient aussi bien de deux partenaires, c'est-à-dire du chercheur et du documentaliste. C'est cela que nous allons présenter en appliquant notre modèle de la communication où nous essayerons de mettre en place leurs raisons provoqués par les deux partenaires de la communication .

Application des résultats de l'analyse dans le modèle de la communication

Comme nous l'avons montré dans le modèle de la communication directe, les obstacles se situaient aussi bien sur le plan de formulation de messages que sur le plan de leur perception et interprétation.

Les obstacles à la communication entre documentalistes et chercheurs relèveront avant tout, sur le plan de formulation de messages, des facteurs sociologiques - les questions posées à des documentalistes concernent un domaine spécialisé et sont le résultat de la formation de chercheur. Ceci peut parfois se traduire par l'emploi ou bien des termes connus du chercheur ou bien par leur application dans un contexte spécifique. La manière de poser les questions, donc de formuler les messages peut provenir aussi des facteurs psychologiques

- lorsque les chercheurs sont d'avis que le documentaliste ne serait pas capable de les comprendre et quant ils ont peur que le sujet de leur recherche ne soit pas divulgué. Ces facteurs se traduiront par les questions imprécises où le chercheur craigne de bien préciser sa demande. On pourrait ajouter aussi que l'attitude du chercheur envers le documentaliste est liée à la différence des rôles du chercheur et du documentaliste, elle est donc provoquée par les facteurs sociologiques.

Ces facteurs exerceront sans aucun doute l'influence sur la formulation des questions et sur le déroulement du dialogue du chercheur avec le documentaliste et provoqueront les difficultés d'interprétation de la part du documentaliste ce qui en résultat mènera à des échecs à la communication entre ces deux partenaires.

Quant au plan d'interprétation des messages, les obstacles résulteront des facteurs sociologiques de la part du documentaliste, à savoir de sa préparation insuffisante. Il ne sera pas à même de bien interpréter les messages du chercheur qui renvoient à la réalité extra-linguistique: plus précisément aux termes du langage employé par le chercheur il ne pourra pas attribuer les objets, les propriétés de ces objets et les relations entre ces objets. Ce qui, en fin de compte, conduira aussi à des échecs à la communication.

Conclusions

Nous avons examiné, à la base d'une enquête, le processus de la communication entre documentaliste et chercheur. Nous avons constaté que ce processus n'était pas toujours efficace, à savoir que parfois les documentalistes ne pouvaient pas satisfaire les demandes

des chercheurs. D'après l'analyse des résultats et de l'application du modèle de la communication directe dans ce cas particulier de communication, il nous semble que les moyens d'améliorer l'efficacité de la communication entre chercheur et documentaliste consistent non seulement dans la formation des chercheurs à la documentation scientifique et technique, mais aussi dans la formation des documentalistes dans les domaines spécialisés de la science. C'est la scientificité et la spécificité des services de documentation, sans parler de leurs qualités professionnelles en matière de documentation, qui pourront satisfaire des besoins des chercheurs.

Bibliographie

- Anzieu et Martin, 1973 - Anzieu (D.) et Martin (J.-Y.). - La dynamique dans les groupes restreints. - Paris, Presses Universitaires de France, 1973, pp. 130-142.
- Badura, 1973 - Badura (B.) - Sprachbarrieren. Zur Soziologie der Kommunikation. - Stuttgart-Bad, Gannstate, Problemata Frommen - hozboog, 1973.
- Halkin, 1976 - Halkin (J.). - La chaîne documentaire, cadre logique pour l'analyse de nos besoins d'information. - Documentaliste, vol. 13, n°1, Janvier-Février 1976.
- Lalewicz, 1975 - Lalewicz (J.). - Komunikacja jezykowa i literatura (Communication linguistique et littérature). - Warszawa, PWN 1975.
- Letullier, 1979 - Letullier (A.). - L'utilisateur face à l'information documentaire dans les années 80. - Documentaliste, vol. 14, n°1, Janvier-Février 1979, pp. 15-19.
- Menou, 1972 - Menou (M.J.). - Quelques réflexions sur la formation des utilisateurs des systèmes d'information scientifique, technique et économique. - Documentaliste, vol. 9, n° 4, Décembre 1972, pp. 151-156.
- Price, 1972 - Price (D.J.). - Science et suprascience. - Paris, Fayard 1972. Traduction de l'ouvrage "Little Science, Big Science". - Columbia University Press, 1963.
- Van Slype, 1977 - Van Slype (G.). - Conception et gestion des systèmes documentaires. - Paris, Les éditions d'organisation 1977.