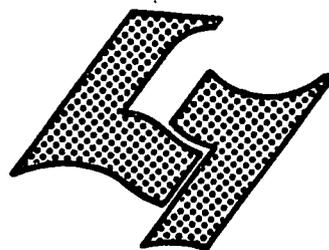


UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON-I  
43, Boulevard du 11 novembre 1918  
69621 VILLEURBANNE



## *Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées*

**informatique documentaire**



- \* MEMOIRE DE STAGE
- \* NOTE DE SYNTHÈSE

LA FORMATION DES UTILISATEURS EN MILIEU  
UNIVERSITAIRE

EXPERIENCES DE FORMATION A LA RECHERCHE DOCU-  
MENTAIRE AUTOMATISEE

**AUTEUR :** E. TALMON

**DATE :** JUIN 1979

## P L A N

	Pages
INTRODUCTION .....	1
 <u>PREMIERE PARTIE</u>	
Résumé de la synthèse de Mesdames AH-TON et HAUSER VALERIO...	2
 <u>DEUXIEME PARTIE</u>	
Formation de l'utilisateur final aux méthodes documentaires..	6
A - Rappels concernant la documentation automatisée.....	7
B - La recherche "en ligne" (online retrieval system).....	8
C - Formation de l'utilisateur final aux systèmes documentaires...	9
C.1. - Qui doit former l'utilisateur final aux systèmes documentaires ? .....	10
C.2. - Quelles sont les "formations" organisées pour l'utilisateur final ? .....	10
C.2.1. - Sensibilisation de l'utilisateur final.....	10
C.2.2. - Expériences de formation de l'utilisateur final.....	11
C.2.3. - Avantages des méthodes C.A.I. ....	12
C.2.4. - Inconvénients des méthodes C.A.I. ....	13
C.3. - Faut-il investir dans la formation de l'utilisateur final aux systèmes documentaires ? .....	13
 <u>TROISIEME PARTIE</u>	
Rappel des objectifs de formation .....	15
CONCLUSION .....	16
BIBLIOGRAPHIE.....	19

## I N T R O D U C T I O N

La littérature concernant la formation de l'utilisateur est certes abondante depuis une dizaine d'années. Une interrogation en ligne au fichier P.A.S.C.A.L. nous indique que depuis 1973, nous dénombrons 210 articles de périodiques concernant ce sujet, dont 70 pour l'année 1978.

D'autre part, les "candidats" aux fonctions de bibliothécaires et documentalistes semblent motivés par ce sujet, témoins les synthèses qu'ils ont réalisées dans ce domaine.

Le but de ce travail sera axé sur les objectifs, moyens et contenu de la formation de l'utilisateur final aux bases et banques de données - (aspect volontairement laissé de côté dans la synthèse citée ci-dessus).

Nous n'avons pas eu le temps matériel d'analyser de nombreux articles; notre travail sera donc très limité.

Les principales différences constatées dans les expériences de formation se rapportent surtout aux moyens. Nous essaierons d'en dégager les principes communs.

Nous rappellerons ensuite certaines remarques sur les objectifs de formation, car ce sont eux qui conditionnent TOUTE la formation.

PREMIERE PARTIE

RESUME DE LA SYNTHESE DE MESDAMES AH-TON  
ET HAUSER-VALERIO

Dans l'introduction de leur travail de synthèse, Mesdames AH-THON et HAUSER VALERIO remarquent que depuis l'article de A. DAUMAS en 1974\* , la littérature sur la FORMATION DE L'UTILISATEUR dans les bibliothèques est abondante.

Dans l'ensemble, ces articles sont très théoriques et regroupent des conseils généraux. Quant à ceux qui incluent des expériences concrètes de formation, ils décrivent presque tous des situations indentiques.

Nous retiendrons de cette étude de synthèse un certain nombre de remarques.

1- La formation de l'utilisateur en bibliothèque a fait l'objet de nombreuses expériences, principalement dans les pays anglo-saxons, dans les MILIEUX SCIENTIFIQUES, TECHNIQUES et MEDICAUX.

2- Cette formation est bien sûr en RELATION DIRECTE avec les BESOINS DES UTILISATEURS. C'est pourquoi trois niveaux de formation ont été envisagés. Le premier niveau concerne les étudiants débutants (Freshmen) ; le second niveau s'adresse aux étudiants de 2 e cycle (undergraduates) et le troisième niveau aux étudiants de 3 e cycle (postgraduates).

3- Le CONTENU de cette formation , pour les étudiants débutants , est axé essentiellement vers une ORIENTATION et une SENSIBILISATION à la documentation dans les locaux de la bibliothèque. Les étudiants de 2 e et 3 e cycle sont surtout initiés à la RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE.

4- Les MOYENS DE FORMATION sont les éléments qui ont le plus évolué.

Aux visites de la bibliothèque, cours, conférences, séminaires bibliographiques, travaux pratiques et assistance personnelle du lecteur (renseignements au poste d'accueil) s'ajoutent les moyens audio-visuel et l'enseignement programmé par ordinateur qui permettent au lecteur une éventuelle formation à distance. (Ces moyens sont liés à l'évolution de la technologie).

---

\* Comment préparer les lecteurs à mieux utiliser les bibliothèques. La formation des utilisateurs .In bull.Biblio. France ,(1974), 19;n° 4, 215-228

5- Le MOMENT CHOISI pour effectuer la formation et la DUREE DE CELLE-CI sont variables d'une expérience à l'autre. Il semble difficile d'établir un programme unique de formation.

6- Des essais de "PROGRAMME STANDARD" ont été établis.

Ce programme insiste sur la nécessité de "repenser" les BUTS et OBJECTIFS de cette formation ; le CONTENU de l'enseignement et ses METHODES qui nécessitent avant tout une BONNE CONNAISSANCE de L'UTILISATEUR, de sa psychologie, de ses BESOINS variant pour un même individu au cours de son cursus universitaire.

Une "bonne" formation de l'utilisateur permet à celui-ci d'accroître l'exploitation qualitative et quantitative de la bibliothèque (besoins immédiats). D'où la nécessité d'insister sur la NATURE du CONTENU de la formation, qui doit être en RELATION DIRECTE avec les programmes d'études des usagers (illustrations des travaux pratiques de bibliographie sur le sujet d'étude de l'étudiant) permettant de renforcer la MOTIVATION de ces derniers. La meilleure solution est d'INTEGRER cette formation dans le programme d'études. Une intégration n'est pas toujours facile, l'environnement universitaire n'en éprouvant pas toujours la nécessité. Le corps enseignant est dans l'ensemble indifférent aux projets de formation de l'utilisateur. Il faut donc le SENSIBILISER et obtenir sa COOPERATION, l'enseignant étant le principal agent d'influence sur les étudiants. De même, une sensibilisation du personnel de la bibliothèque aux problèmes de formation, pourrait être un "stimulant" pour celui-ci, qui attacherait plus d'importance à son travail quotidien, s'il prend conscience qu'il participe (à son niveau) à un "projet pédagogique".

7- L'EVALUATION de cette formation, faisant partie du "projet pédagogique" a été réalisée selon des critères empiriques : questionnaires distribués aux personnes ayant suivies une formation, amélioration du niveau bibliographique des thèses et rapports, fréquentation des bibliothèques accrue, meilleure formulation des questions posées aux bibliothécaires et meilleure utilisation des bibliothèques. Ces critères évaluent les effets immédiats d'une formation. Il est beaucoup plus difficile d'évaluer des critères à long terme.

8- La MEILLEURE METHODE DE FORMATION est une question de subjectivité.

9- Les CONTRAINTES à une évolution des moyens de formation sont toujours : manque de crédits, manque de temps chez les bibliothécaires, programmes d'études surchargés, manque de motivation du milieu universitaire.

10- Il serait souhaitable que les échanges d'information sur les problèmes de formation des usagers se rapportent davantage à des EXPERIENCES PRATIQUES plutôt qu'à des exposés théoriques, permettant ainsi à la profession des bibliothécaires et documentalistes de progresser dans le déroulement d'un "projet pédagogique".

DEUXIEME PARTIE

FORMATION DE L'UTILISATEUR FINAL AUX

SYSTEMES DOCUMENTAIRES

A. - RAPPELS CONCERNANT LA DOCUMENTATION AUTOMATISEE

Avant d'aborder le problème de la formation des utilisateurs aux nouvelles techniques de documentation automatisée, il semble indispensable de rappeler les principales innovations apportées par l'utilisation de l'ordinateur dans les bibliothèques.

Les fonctions classiques d'une bibliothèque sont : collecte, analyse, stockage, diffusion et redistribution de l'information. Ces fonctions impliquent de nombreuses tâches répétitives qu'un ordinateur peut accomplir aisément, en nombre illimité et à une vitesse sans commune mesure avec les possibilités humaines. Un ordinateur peut traiter un volume important de données en une seule fois, trier à une cadence rapide des fichiers, ayant une structure propre et selon des critères préétablis.

Aux fichiers manuels des bibliothèques classiques, sont substitués, des fichiers stockés sur bandes magnétiques (ou disques magnétiques) et les enregistrements (références bibliographiques) ou données factuelles (données numériques, textuelles, etc.) constituent des BASES ou BANQUES DE DONNEES.

Le problème d'ACCES RAPIDE à un nombre important de données semblerait résoudre un aspect de la documentation. En réalité, il s'ajoute un nouveau problème à la recherche de l'information qui est celui de l'ACCES à l'information stockée sur ordinateur (E. CARUSO).

Ceci suppose une CONNAISSANCE des fichiers des bases et banques de données au niveau du CONTENU (quels types d'information peut-on y trouver ?) et un APPRENTISSAGE des MODALITES D'INTERROGATION (de recherche de l'information). C'est à dire traduire une question en TERMES NORMALISES (mots-clés reconnus par l'ordinateur) et prévoir une STRATEGIE DE RECHERCHE (manipulation des opérateurs booléens ET, OU, SAUF et modifications de cette stratégie au cours d'une interrogation) - (Université de Picardie).

Les premières recherches furent effectuées en TRAITEMENT DIFFERE (batch), un LOT de QUESTIONS étant soumis à l'ordinateur qui le traite en un seul pas-

sage machine. Des progrès rapides ont été réalisés en informatique, tant au niveau du matériel (hard) qu'au niveau des logiciels (soft) ou programmation. Deux innovations principales, les systèmes d'exploitation (operating system) en TEMPS-PARTAGE (Time-Sharing, TS) et la TELEINFORMATIQUE (teleprocessing ; data transmission), ont modifié le comportement des utilisateurs de l'informatique. L'exploitation en TEMPS PARTAGE, c'est-à-dire le traitement SIMULTANE par l'ordinateur de plusieurs tâches (jobs), et la TELEINFORMATIQUE, c'est-à-dire, communication possible avec l'ordinateur par l'INTERMEDIAIRE des LIGNES DE TELECOMMUNICATIONS (lignes téléphoniques) permettent désormais à PLUSIEURS PERSONNES de COMMUNIQUER en MEME TEMPS avec l'ordinateur tout en étant ELOIGNEES GEOGRAPHIQUEMENT de ce dernier.

Ce mode de contact avec l'ordinateur -à distance- par l'intermédiaire d'un TERMINAL ou CONSOLE (télétype ou écran de visualisation muni d'un clavier similaire à celui d'une machine à écrire) est appelé MODE CONVERSATIONNEL en raison de son aspect de DIALOGUE. On parle aussi de RECHERCHE INTERACTIVE ou de RECHERCHE EN LIGNE (online retrieval system) dans le cas d'une recherche documentaire rétrospective.

#### B. - LA RECHERCHE " EN LIGNE " ( ONLINE RETRIEVAL SYSTEM )

La recherche "en ligne" étant un dialogue avec l'ordinateur, certaines CONVENTIONS ou CODES sont indispensables pour un échange fructueux.

L'ordinateur n'étant qu'une machine à laquelle on a transmise un certain nombre "d'instructions" (i.e. incapable "d'inventer" une réponse non "programmée"), c'est à l'utilisateur de cette machine d'apprendre le langage qu'elle peut "comprendre" (plus exactement "décoder").

En réalité, l'utilisateur doit connaître deux types de caractéristiques différentes :

1- Des CARACTERISTIQUES TECHNIQUES propres au matériel utilisé ;  
c'est-à-dire connaître :

- la manipulation du terminal (frappe sur le clavier, modalités d'affichage sur l'écran de visualisation)

- la manipulation du coupleur acoustique (modem) permettant la connection téléphonique avec l'ordinateur,

- les "codes" pour entrer "en contact" avec l'ordinateur de l'ORGANISME-SERVEUR sur lequel sont implantés les fichiers des banques et bases de données.

Ceux-ci se décomposent en :

- numéro d'accès au réseau de transmission de données (ESANET, TYMNET, CYCLADES par exemple)
- numéro d'indentification de l'utilisateur
- numéro de compte (pour les questions de facturation)
- mot de passe pour l'accès au fichier.

2- Des CARACTERISTIQUES "LOGIQUES", c'est-à-dire connaissance du LOGICIEL d'interrogation (ou langage) d'un fichier. Celui-ci est fonction de l'ordinateur sur lequel est implanté le fichier. Cette remarque implique :

- qu'un MEME FICHER peut être implanté sur des ordinateurs différents,
- qu'il faudra nécessairement l'interroger à l'aide de LOGICIELS DIFFERENTS.

Ceci n'est pas pour faciliter l'accès à l'information contenue dans un même fichier.

3- L'information évoluant très rapidement, l'utilisateur devra être mis au courant des mises à jour des fichiers des B.D.D.\* et des modifications éventuelles des logiciels d'interrogation.

Au vue de ces caractéristiques propres à la documentation automatisée, quelle formation serait à donner aux utilisateurs ?

#### C.- FORMATION DE L'UTILISATEUR FINAL AUX SYSTEMES DOCUMENTAIRES

Nous ferons une remarque préalable au niveau de la terminologie. Dans la littérature spécialisée, lorsqu'il s'agit des utilisateurs des systèmes documentaires (documentation automatisée), nous voyons apparaître deux concepts distincts :

---

\* Bases ou Banques de données

- UTILISATEUR INTERMEDIAIRE, pour qualifier le spécialiste de l'information (documentalistes et bibliothécaires), (intermediaries, intermediate, users ) , (le medium),

- UTILISATEUR FINAL (end-user) pour qualifier le véritable destinataire (consommateur) de l'information recherchée à travers les systèmes. C'est à lui que sont destinées les références bibliographiques ou les données factuelles.

Nous ne parlerons qu'incidemment de la formation de l'utilisateur intermédiaire, bien qu'ayant conscience qu'elle soit préalable à la formation de l'utilisateur final (qui est le véritable but de notre étude).

#### C.1. Qui doit former l'utilisateur final aux systèmes documentaires ?

Certains auteurs anglo-saxon tel que MALLEY pensent que cette formation revient aux FOURNISSEURS de bases ou banques de données (organismes ayant crée la B.D.D.) ou à l'ORGANISME-SERVEUR qui sont le mieux à même d'expliquer la structuration des fichiers, leur contenu, et leur mode d'accès (interrogation).

Cependant, cet auteur s'inquiète du caractère uniquement COMMERCIAL que pourrait revêtir une telle entreprise, les FOURNISSEURS ou EXPLOITANTS (organismes-serveurs) de B.D.D. n'offrant des prestations que dans un domaine bien délimité (le leur). MALLEY en conclut donc qu'il ne faut pas "abandonner" cette formation à ces organismes et que les spécialistes de l'information (après leur propre formation) doivent prendre le relai.

#### C.2. Quelles sont les "formations" organisées pour l'utilisateur final ?

Il semble qu'il y ait une différence des conduites de formation entre les spécialistes de l'information anglo-saxon (américains et anglais) et français. Sans doute est-ce parce que les techniques automatisées sont familières depuis plus longtemps aux spécialistes anglais et américains.

##### C.2.1. Sensibilisation de l'utilisateur final

En France, B. MARX parle plutôt d'une SENSIBILISATION de l'utilisateur final aux méthodes de recherche en conversationnel. Une même optique est développée par l'Université de Picardie.

Les moyens utilisés pour cette sensibilisation sont :

- démonstrations dans un laboratoire, au cours de congrès scientifiques ;
- journée d'information avec interrogation à la demande de l'utilisateur final (interrogation faite par un spécialiste) ;
- expositions dans les salons professionnels et au grand public.

Une VERITABLE FORMATION complètera cette sensibilisation réalisée en deux étapes.

Une première phase, une information théorique serait dispensée par séquence d'une demi-journée pour une vingtaine de personnes.

Une deuxième phase, où seraient pratiquées des interrogations.

#### c.2.2 Expériences de formation de l' utilisateur final

Nous retrouvons surtout des expériences américaines de formation de l'utilisateur final aux systèmes documentaires. (E.CARUSO à l'université de Pittsburg, U.S.A. et L. EISENBERG, R.STANDING and Co à la National Library of Medicine - Bethesda - Maryland - U.S.A.).

Les moyens utilisés font appel aux techniques de l' enseignement assisté par ordinateur (C.A.I. : Computer -Assisted Instruction).

Un package (programme complet -où chaque valeur possible conduit à une solution différente - réalisé pour répondre à une application bien définie ) de formation avec un manuel d'utilisation permet à l'utilisateur final de :

- prendre contact avec le materiel (utilisation du terminal).
- prendre connaissance des bases et banques de données.
- de simuler une interrogation semblable à celle des systèmes commerciaux (L.I.S, S.D.C, B.R.S. ...).
- d'interroger des bases de structure analogue aux B.D.D. réelles.
- d'utiliser le langage d'interrogation des systèmes commerciaux ( ORBIT pour S.D.C., DIALOG pour L.I.S). Un module spécial permet le choix de la commande du langage d' interrogation.

L'utilisateur final peut ainsi s' entraîner à la manipulation d'un langage de commande et interroger UN MEME FICHER ( dont le contenu est généralement proche des ses préoccupations habituelles) par le langage de son choix.

Il peut comparer deux langages d'interrogation en rapprochant et comparant les commandes de chaque procédure. Ceci lui permet de pouvoir :

- déterminer le moyen d'accès qui lui fournit le plus de réponses pertinentes et exhaustives.
- de mesurer son auto-progression dans sa propre stratégie de recherche.
- d'abandonner éventuellement une modalité de recherche qui s'avère infructueuse.

Les hésitations dans la stratégie de recherche couvreraient : chères s'il s'agissait d'une interrogation réelle des systèmes commerciaux. Au début l'étudiant (naïve computer student) non familiarisé avec l'ordinateur risque d'être trop lent dans sa recherche et d'utiliser beaucoup de temps en machine et en connection téléphonique.

L'expérience de formation au système MEDLINE de la N.L.M. est fondée aussi sur le principe de SIMULATION d'interrogation d'un système parallèle MEDLEARN, semblable au premier permettant à l'utilisateur final d'acquérir une dextérité dans la stratégie de recherche et la manipulation du terminal avant de pouvoir interroger le système commercial MEDLINE.

### c.2.3 Avantages des méthodes C.A.I

La formation de l'utilisateur final peut se faire :

- à distance; l'utilisateur n'ayant pas besoin de venir physiquement à la bibliothèque (le chercheur peut rester dans son laboratoire).
- cette formation est PROGRESSIVE, l'utilisateur pouvant à volonté choisir un langage d'interrogation, augmenter la complexité de la stratégie de recherche, voir afficher au terminal ou lister le résultat de sa recherche, pouvoir comparer ses performances au cours de répétitions de séquences analogues.
- la motivation de l'utilisateur final est maximum puisqu'il est ACTIF manipulant lui-même le terminal.
- il n'est pas nécessaire qu'un formateur soit présent aux séances d'apprentissage. En réalité celui-ci intervient dans les premières séances pour fournir des explications sur la manipulation du terminal, le contenu général du package.
- la méthode de SIMULATION entraîne un coût moindre de la formation.

c.2.4. Inconvénients des méthodes C.A.I

-Les possibilités d'interrogation sont limitées; la variation des questions n'est pas aussi riche que sur les systèmes réels.

- La mise à jour des fichiers des bases réelles entraîne nécessairement une mise à jour des systèmes simulés si l'on souhaite qu'ils reflètent fidèlement la réalité ( coût de maintenance des packages ).

- ces méthodes C.A.I. nécessitent un matériel "sophistiqué ", terminal, réseau de communication

- le coût de la formation est loin d'être négligeable : temps d'utilisation de l' ordinateur, coût de la connection, problème de maintenance.

c.3. Faut-il investir dans la formation de l'utilisateur final aux systèmes documentaires?

Certes c' est l'utilisateur final qui est le principal bénéficiaire des systèmes documentaires automatisés. Cependant en raison de la complexité des systèmes d'interrogation ,de leur manque d'homogénéité (absence d'un langage de commande commun et universel ),l'utilisateur final n'est pas toujours MOTIVE pour un apprentissage à l'interrogation des systèmes. Le nombre d'interrogations par individu est relativement faible (une ou deux fois par mois) et les modalités d' utilisation des systèmes s'oublent rapidement si on<sup>ne</sup> les pratique pas très souvent .(M/MOUREAU). La bonne connaissance du contenu d'une base s'acquiert plutôt par une formation continue que par des exposés ou séminaires aussi bien organisés qu'ils soient.

M.MOUREAU constate que l'utilisateur final qui devient expert dans la manipulation des systèmes documentaires ne tarde pas à devenir un "intermédiaire" pour ses collègues qui le sollicitent pour leurs recherches.

Les auteurs s'accordent dans l' ensemble pour dire qu'une formation de l'utilisateur final à l'interrogation des BANQUES de données qui sont FACTUELLES ,hautement spécialisées s'avère plus souhaitable qu'une formation aux BASES de données ( références bibliographiques).

Pour l'utilisation de ces dernières il semble nécessaire d'abord d'assurer une bonne formation de l' UTILISATEUR INTERMEDIAIRE (le spécialiste de l'information) qui pourra effectuer une interrogation en présence de l'utilisateur final, meilleur juge (puisqu'il exploite l'information obtenue ) pour estimer une modification dans la stratégie de recherche .

Dans le secteur privé surtout (en raison des problèmes de concurrence) l'utilisateur final peut s'inquiéter de l'emploi des systèmes documentaires extra-muros. Il n'est jamais complètement assuré contre une indiscretion possible, une diffusion des questions qu'il pose : il n'ignore pas que l'ensemble des questions peut dévoiler son sujet de recherche ou l'état de ses découvertes.

TROISIEME PARTIE

RAPPEL DES OBJECTIFS DE FORMATION

Les articles que nous avons compulsés depuis la synthèse de A.T. AH THON et D. HAUSER- VALERIO, ne nous ont pas apporté de véritables informations nouvelles .

Le CONTENU de la formation a peu évolué , les méthodes sont sensiblement les mêmes . Néanmoins une direction plus RADICALE des OBJECTIFS de formation nous semble intéressante à mentionner .

C. HERMELIN- GUILLOU pour justifier la formation documentaire des élèves de l' I.N.P.S.A. \* met l'accent sur une NOUVELLE RELATION AU SAVOIR , c'est à dire plus sur un CHANGEMENT de MENTALITE que l'acquisition de bonnes recettes utilisables à court terme.

L'utilisateur( l'étudiant) "doit être capable de s'informer et de comprendre" et "être capable de s'organiser". La formation donnée s'intégrant dans l'enseignement général s'apparente à "une autoformation par la documentation". C'est une PRISE EN CHARGE PERSONNELLE de sa propre documentation et sa qualité ne dépendra que de l' investissement intellectuel et affectif, de la PRISE DE CONSCIENCE de chacun.

MALLEY nous décrit l' expérience de formation réalisée à WESSEX REGIONAL LIBRARY AND INFORMATION SERVICE pour les étudiants du Departement of Architecture and Building Science. Dans chaque aspect du programme d' étude ,l'importance d'une bonne documentation permettant d'avoir une meilleure information est mise en relief. Ceci est valable pour les professionnels de haut niveau, les techniciens et les employés subalternes. Une bonne circulation de l'information dans l'entreprise est capitale. Là encore ,il s'agit de développer une attitude mentale plutôt que de développer des aptitudes.

D'ailleurs cette facilité à s'auto- informer , éveil d'une curiosité intellectuelle toujours consciente, devrait s'appliquer à l'homme de la rue, éducation progressive par l'intermédiaire des "media" (journaux quotidiens, télévision, radiodiffusion )qui pourrait ,même s'il n'en ressent pas un besoin aussi important que le chercheur, souhaiter utiliser les bibliothèques (J.DROOG).

---

\* L'Institut National Supérieur de Production Agricole

## C O N C L U S I O N

La formation de l'utilisateur fait toujours "couler beaucoup d'encre" et énoncer beaucoup d'exposés. Nous en avons la preuve par la place qu'il a été accordé à ce sujet dans les récents congrès de documentation.

Les OBJECTIFS et le CONTENU de cette formation évoluent peu. Tout au plus, peut-on définir au mieux les objectifs si l'on connaît le mieux possible les BESOINS de l'utilisateur. Il faut encore que ce dernier sache les définir d'une façon très explicite (l'expérience quotidienne nous prouve qu'il n'en est pas toujours ainsi). Il est certain qu'une FORMATION INTEGREE à l'ensemble d'un programme d'enseignement, et dont le but est d'acquérir une "attitude intellectuelle" ouverte à la documentation et non des aptitudes (aisance dans la recherche bibliographique) à court terme, est la solution la plus favorable. Toutes les expériences insistent sur l'importance de cet objectif. S'il s'avère si difficile à réaliser (en raison de l'indifférence de l'environnement, du manque de crédit, de temps disponible), n'est-ce pas parce qu'il participe de l'expérience personnelle face à l'information et à la communication en général ?

Cette expérience personnelle étant le fruit de nouvelles acquisitions quotidiennes,,

- les METHODES de formation évolueront toujours plus ou moins, surtout lorsqu'elles introduisent les moyens technologiques récents, toujours en constante évolution.

La "révolution" dont parle certains, apportée par le traitement de l'information par l'ordinateur, si elle permet un accès PLUS RAPIDE à une plus GRANDE MASSE d'informations sans cesse croissante, ne résoud pas tous les problèmes.

- La manipulation d'un certain matériel, voir "sa sophistication" (L.J. EISENBERG...), peut "rebuter" certains utilisateurs. On pourrait rapprocher cette remarque de la constatation suivante : les supports de l'information changent : au "papier" se substituent bande magnétique, disque magnétique, cassette, vidéo-cassette, diapositives, microforme..., tous ces supports obligeant l'utilisateur à un nouvel apprentissage des modalités manipulatoires.

Il est paradoxal de constater que le volume d'informations croit rapidement et que les moyens d'accès deviennent plus compliqués.

- Les CONTRAINTES INTELLECTUELLES imposées (penser par mot-clés) obligent les spécialistes de l'information à réajuster leur attitude face à l'analyse des documents. Les thésaurus scientifiques et techniques sont élaborés beaucoup plus aisément que ceux couvrant le domaine des sciences humaines (il y a un plus grand nombre de bases scientifiques et techniques). Le vocabulaire scientifique est plus faible quantitativement que le vocabulaire des sciences humaines ; si l'on rajoute les "connotations culturelles" de chaque spécialiste en sciences humaines, il devient difficile d'établir une liste de mots-clés. D'ailleurs, les systèmes documentaires s'efforcent de tourner cette difficulté en proposant de la recherche "full texte". Les problèmes de terminologie nous conduisent tout normalement à remonter dans la "chaîne documentaire" à la phase d'analyse et d'indexation. C'est avant tout la bonne qualité de cette analyse qui fait la valeur d'une base de données. A quoi servirait un bon système documentaire (parfait au niveau logiciel) si le contenu de la base n'est pas "informant" (i.e porteur d'informations). La même remarque peut s'appliquer aux fichiers manuels des bibliothèques classiques.

- L'utilisateur final souhaite avant tout avoir accès aux "documents primaires" et l'abondance de références bibliographiques peut entraîner un certain état de "frustration" (il ne suffit pas de remplir les thèses de pages de références bibliographiques).

- L'utilisation de l'ordinateur en documentation coûte cher. Il faut rajouter au prix du temps d'utilisation de l'ordinateur, le prix de la communication téléphonique, le contrat avec l'organisme-serveur.

- La formation de l'utilisateur final ne sera vraiment efficace que si chacun pouvait disposer d'un ordinateur à domicile ; la téléinformatique chez soi, tout comme le téléphone et la télévision permettant à tous d'interroger des nombreux fichiers, selon des procédures simples, serait peut-être "le media" le plus actif de demain (Université de Picardie).

Cependant que devient "l'utilisateur intermédiaire", s'il n'est plus le seul "expert" des interrogations en ligne ? Il faudra toujours alimenter les

bases de données (donc analyser les documents). Sa fonction s'orientera plus vers l'interrogation des bases de données, laissant à l'utilisateur final celle des bases factuelles (ou banques de données).

En fait, c'est plutôt vers une collaboration entre utilisateur intermédiaire et final, une meilleure compréhension des rôles respectifs de chacun, que pourrait se dessiner un progrès dans le domaine de la communication et d'une meilleure circulation de l'information.

B I B L I O G R A P H I E

- 1.- AH-TON (AH-Tin), VALERIO-HAUSER (Denise) .- La formation des utilisateurs en milieu universitaire : Revue bibliographique (1974-1978).- Villeurbanne ; E.N.S.B., 1978.- 40 p., bibliogr. 63 réf.
- 2.- CALIXIE (J), JULLIEN (M), MORIN (J.C.) .- Etude sur l'information en milieu industriel.  
in : Documentaliste, (1978), 15, N° 4, 9-18.
- 3.- CARUSO (Elaine).- Hands on line : bringing it home.  
in : Online Review, (1978) , 2, N° 3, 251-268.
- 4.- DROOG (Y).- The education of the information user.  
in : International Forum Information and Documentation, (1976), 11, N° 4, 26-32
- 5.- DUNNING (AJ), SCHUR (H) .- Euronet Training Workshop 1976.  
in : Aslib Proc., (1977), 29, N° 9, 326- 333.
- 6.- DUPONT (Ph), PAILLEY - KATZ (A).- Initiation à la documentation automatisée.- Amiens : Bibliothèque de l'Université de Picardie, 1979 .- 38 p., Bibliogr. 33 réf.
- 7.- EISENBERG (L.J.), STANDING (R.A.), TIDBALL (C.S.) .- Meadlearn- a computer-assisted- instruction- C.A.I. programm for medlars  
in : Bull. med. library. ass. , (1978), 66, n° 1, 6-13.
- 8.- FITZGERALD (Sulvia).- An effective approach to library instruction in Departmental Training Courses.  
in : State Librarian, (1977), 25, n° 2, 25.
- 9.- HARLEY (A.J).- An introduction to mechanized information retrieval.  
in : Aslib Proc. , (1978), 30, N° 12, 420-425.
- 10.- HARRIS (C).- Illuminative evaluation of user education programmes.  
in : Aslib Proc., (1977), 29, N° 10, 348-362.
- 11.- HERMELIN-GUILLOU (Christiane).- Une pédagogie de formation documentaire dans un processus de formation globale.  
in : 3e Congrès National Français sur l'information et la documentation.- Paris, 15-16 mars 1979, contribution aux tables rondes N° 51.

- 12.- HICKS (Joan Tonay).- Computer- assisted instruction in library orientation services  
in : Bull. med. library ass., (1976), 64, N° 2, 238-239.
- 13.- MALLEY (I).- Educating the special library user.  
in : Aslib Proc., (1978), 30, N ° 10-11, 365-372.
- 14.- MARX (Bernard).- User education and training in French University libraries  
in : 2 nd International on-line information meeting.- London, 5-7 Décembre 1978, p. 65-74.
- 15.- MARX (Bernard).- Formation au conversationnel dans les universités.  
in : 3 e Congrès international français sur l'information et la documentation.- Paris, 15-16 mars 1979, Contributions aux tables rondes n° 52.
- 16.- MERTA (A), VLASAK (R).- Problems and rdes magnetic tapes services within the concept of rational automatized information networks of scientific technical in formation.  
in : Inform. Procc. manag., (1978), 14, N° 6, 465-467.
- 17.- MOUREAU (M).- Problems and pitfalls in setting up and operating an online information service.  
in : Online Review, (1978), 15,N° 4.
- 18.- TALOYR (P.J.).- L'éducation des lecteurs et le rôle de l'évaluation.  
in : Bull. UNESCO. Bibl. (1978),32, N° 4, 271-279.
- 19.- TANASKOVIC (I.W).- User training as a component of the planning and management of information services.  
in : International Forum. Inform. Docum. , (1978), 3, 22-24.
- 20.- WILLIAMS (M.E.).- Education and training for on-line use for data bases.  
in : J. Library. Automat., (1977), 10, n° 4, 320-334.

°  
\_\_\_\_\_  
SUPPLEMENT BIBLIOGRAPHIQUE \*  
\_\_\_\_\_

- 21.- ALEKSEEVA .- Enseignement général de la bibliographie.  
in : Bibliotekar, (1978), N° 7, 72-75. (en langue russe)

---

\* Supplément bibliographique que nous n'avons pas pu consulter.

- 22.- BRYUKHOV (V), SHIKOV (R), SBITNEV(S).- La bibliothèque automatisée d'un établissement d'enseignement supérieur.  
in : Bibliotekar, (1978) N° 6, 44-46. (en langue russe)
- 23.- CRANE (NB), PILACHOWSKI .- Introducing online bibliographie service to its users- the online presentation.
- 24.- EWERT (G).- L'importance des bibliothèques d'étudiants pour l'éducation et la formation de ceux-ci.  
in : ZBL. Bibl. Wes. DDR, (1978), 92, N° 11, 499-506. (en langue allemande)
- 25.- HARRIS (CL).- Hospital-based patient education programmes and the role of the hospital librarian.  
in : Bull. med. Library. ass., (1978), 66, N° 2, 210-217.
- 26.- KOCH (H.A).- Séminaire sur les problèmes de la formation des utilisateurs dans les bibliothèques de recherche.  
in : Z. Bibliothekswes, (1978), 15, N° 4 , 339-342. (en langue allemande)
- 27.- MULLET (H).- Aspects du développement de programmes pour la formation des utilisateurs dans les bibliothèques universitaires.  
in : Z. Bibliothekswes, (1978), 27, 181-196. (en langue allemande)
- 28.- OLSEN (XC).- Agricola training implementation by the national agricultural library.  
in : Quat. Bull. Intr. ass. agri. Librarians. docum., (1978), 23, N° 1-2, 1-4.
- 29.- SAUNDERS. G .- Medical schools libraries in the United Kingdom : some statistics for 1977.  
in : Aslib Proc. , (1978), 30, N° 12, 404-415.
- 30.- TEDD (L), KEEN (E. Michael) .- Methods of teaching on-line bibliographies searching : experience at the college librarianship Wales.  
in : Inform. Procc. management, (1978), 14, N° 6 , 453-463.
- 31.- VEZIER (Liliane).- La formation et l'information des utilisateurs de la documentation en France.  
in : Revue de l'AUPEL F, XVI, 2, 222-235.
- 32.- VIOLA (H) .- American indian cultural resources training program at the Smith Sonian Institution.  
in : Amer. Archivist. , (1978), 41, N° 2, 143 - 146.

33.- ZUBON (Yv. S).- la bibliothèque et l'éducation continue : quelques problèmes de la gestion de la lecture autodidacte.

in : Sovet. Bibliotekoved., (1978), N° 3, 24-35. (en langue russe)

°