

1984

5

UPERIEUR DE BIBLIOTHECAIRE

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Veneide CHERFEN DE SOUZA

LA FORMATION DES UTILISATEURS
EN MILIEU UNIVERSITAIRE: quel-
ques expériences: le point sur
la question en 1984.

ANNEE :1984

20^{ème} PROMOTION



ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES BIBLIOTHEQUES

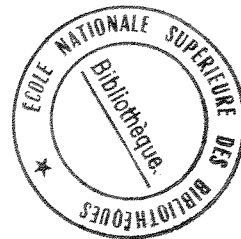
17-21, Boulevard du 11 Novembre 1918 - 69100 VILLEURBANNE

DIPLOME SUPERIEUR DE BIBLIOTHECAIRE
MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

VERNEIDE CHERFEN DE SOUZA

LA FORMATION DES UTILISATEURS EN MILIEU
UNIVERSITAIRE: quelques expériences: le
point sur la question en 1984.

Directeur de Mémoire
Mme Madeleine WAGNER
Conservateur à l'E.N.S.B.



ANNEE: 1984

20ème PROMOTION

1984

5

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES BIBLIOTHEQUES
17-21, Boulevard du 11 Novembre 1918- 69100 VILLEURBANNE

CHERFEN DE SOUZA (Veneide)

La Formation des utilisateurs en milieu universitaire: quelques expériences: le point sur la question en 1984: mémoire/ présenté par Veneide Cherfen de Souza.- Villeurbanne: Ecole nationale supérieure des bibliothèques, 1984.- 43f.; 30cm.

Mémoire E.N.S.B.: Villeurbanne: 1984

Bibliothèque universitaire, lecteur, formation

Revue bibliographique sur la formation des utilisateurs de bibliothèques universitaires et quelques exemples d'expériences menées sur le sujet pendant les années 1979-1984. Ce travail constitue une actualisation d'un travail réalisé en 1978 par Mmes Antoinette AH-TON et Denise VALERIO-HAUSER dans le cadre de leur scolarité à l'E.N.S.B.

TABLE DES MATIERES

0-	INTRODUCTION.....	1
1-	UNE ANALYSE DES TERMES: UTILISATEUR ET FORMATION..	3
2-	OBJECTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION DES UTILISATEURS	4
3-	LA FORMATION DES UTILISATEURS EN MILIEU UNIVERSITAIRE	5
3.1-	<u>Les besoins de l'utilisateur</u>	5
	a) l'étudiant	5
	b) le chercheur	7
	c) le professeur	8
3.2-	<u>L'interrogation en ligne des bases et banques de données</u>	9
3.3-	<u>Collaboration enseignant-bibliothécaire</u>	11
3.4-	<u>L'intermédiaire usager-machine</u>	13
4-	FORMATION DU PERSONNEL PROFESSIONNEL	16
4.1-	<u>Formation professionnelle continue</u>	16
4.2	<u>Le rôle des associations professionnelles</u>	19
5-	EXEMPLES D'EXPERIENCES EN FORMATION DES UTILISATEURS	21
5.1-	<u>France</u>	21
5.2-	<u>Allemagne</u>	23
5.3-	<u>Angleterre</u>	25

5.4-	<u>Etats-Unis</u>	27
5.5-	<u>Japon</u>	29
6-	CONCLUSION	33
7-	VOCABULAIRE	35
8-	BIBLIOGRAPHIE	37
8.1-	<u>Bibliographie consultée</u>	37
8.2-	<u>Bibliographie non consultée</u>	40

0-

INTRODUCTION

Dans le cadre de ce travail, je n'ai pas l'intention d'étudier le problème de la formation des utilisateurs - cela demanderait beaucoup de temps pour lire et traduire toute la littérature que j'ai pu rassembler; j'ai seulement voulu montrer un certain nombre d'expériences menées sur un sujet qui est toujours à l'ordre du jour car c'est une préoccupation des professionnels de l'information: le but premier de la bibliothèque est l'usager et, celui-ci, pour mieux exploiter les resources d'une bibliothèque doit être formé.

Les articles que j'ai pu lire présentent des expériences de bibliothécaires, de leurs efforts menés dans ce sens soit dans la formation traditionnelle, soit dans la formation avec aide automatisée. Ces articles montrent aussi le rôle important que jouent les bibliothécaires et les enseignants dans cette formation.

J'ai limité mes lectures à quelques articles parus sur la formation des utilisateurs depuis 1979. Le point de départ de ma recherche étant un mémoire présenté par Mesdames AH-THON Ah-Thin et HAUSER VALERIO Denise en 1978, dans le cadre de leur scolarité à l'E.N.S.B. .

Pour m'orienter dans cette étude, étant donné que le sujet "formation des utilisateurs" présente une vaste littérature, je me suis limitée à des articles sur la formation des utilisateurs en milieu universitaire en particulier les étudiants car, c'est à ce niveau là qu'ils ressentent plus le besoin d'avoir les informations pour réaliser leurs mémoires , leurs thèses, etc. Avant tout, il s'agit de les former à la recherche documentaire dont l'étape initiale doit être constituée par la présentation de la Bibliothèque où ils devront travailer pour rassembler l'information dont ils ont besoin pour

réaliser leur travail de recherche. Mais on sent le besoin d'envisager une formation continue dès l'école primaire jusqu'à l'université et intégrée dans les programmes d'enseignement.

J'ai trouvé une abondante documentation, la plupart en anglais; j'ai pu en lire moi-même quelques articles. Pour les articles en allemand, des camarades ont pu m'en traduire. La documentation en russe et en slave est aussi riche. Malheureusement, à cause de la barrière linguistique je n'ai pas pu prendre connaissance des expériences de ces collègues, donc je n'ai pas pu faire un travail plus développé. Mais j'ai suivi le schéma de Mesdames AH-TON et H. VALERIO, et je présente à la fin du corps de mon travail la liste des ouvrages que je n'ai pas pu lire, soit par manque de temps, soit par manque de connaissance de la langue.

1- UNE ANALYSE DES TERMES: UTILISATEUR ET FORMATION

A l'occasion de la Journée des Documentalistes du SICOB 81 (1), organisée par la Commission Formation de l'ADBS, on a fait le point sur la formation des utilisateurs à la recherche documentaire en bases et banques de données, avec en premier lieu, une analyse des termes: utilisateur et formation. Etant sous entendu ici:

- "utilisateur" celui qui cherche l'information et qui la transformera en connaissance, en décision, en nouvelle information: c'est l'utilisateur final;

- "formation des utilisateurs"- formation à l'usage d'équipements ou de systèmes, dans la pratique, à l'usage de systèmes automatisés.

On assimile alors le terme utilisateur d'information à l'utilisateur de bases et banques de données.

On continue l'analyse on demandant "qu'est-ce qu'on entend par former?"

- Former c'est entraîner et éduquer. " Implique en que la demande ne peut se plier à l'offre, à une offre, mais doit la faire évoluer et se diversifier pour répondre à des besoins multiples. Que pourra signifier "formation" en ce cas? Formation à l'exercice de cette influence, soutenu par le pouvoir du consommateur dans une optique marchande, ou du citoyen dans une conception plus large de l'échange d'information. Formation aussi de façon plus matérielle: à l'usage d'équipements, de systèmes, de services... Formation critique à l'usage même de l'information - et en particulier de l'information brute - pour qu'elle devienne renseignement utilisable, autant par un public donné comme dans des conditions de fiabilité, de coût, de délai, de confidentialité éventuelle..."

(1) SICOB: Salon international de l'informatique de la communication et de l'organisation du bureau.

2- OBJECTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION
 DES UTILISATEURS

En tenant compte que les utilisateurs - étudiant, professeur et chercheur - ont des préoccupations multiples, la première idée d'une formation des utilisateurs est d'apprendre aux usagers de bibliothèques et services d'information si milaires comment repérer les informations dont ils ont besoin. Les usagers ont besoin d'être formés pour utiliser au mieux les ressources des bibliothèques.

Le " English Library and Information Services Council (LISC) a produit un document "Discussion paper on user education and training", important rapport pour stimuler les discussions et débats sur les usagers de bibliothèques. Ce document définit en termes généraux l'objectif des programmes de formation des usagers :

" L'objectif des programmes de formation est de faire un transfert à chaque utilisateur des techniques par lesquelles il pourra spécifier ses besoins et acquérir, évaluer, organiser et communiquer l'information". (2)

Le "Discussion paper" donne quelques recommandations pour un programme de formation dont voici deux exemples :

- une campagne serait développée et lancée par les professionnels quand un gouvernement décide de promouvoir l'information, particulièrement dans les écoles et collèges, afin de généraliser un large usage des techniques d'information;

- cette promotion de la formation des utilisateurs pour un usage large et effectif de l'éducation implique des mesures pour favoriser la coopération entre les bibliothèques et les services d'information et autres groupes avec lesquels on aurait des intérêts complémentaires. Par exemple: la coopération avec les professeurs.

(2) Voir bibliographie n° 11.

3- LA FORMATION DES UTILISATEURS EN MILIEU UNIVERSITAIRE

3.1- Les besoins de l'utilisateur:

M. Pierre PIGANIOL, consultant en matière d'Information Scientifique et Technique, dans son Rapport général introductif au Colloque de la VII Assemblée Générale de l'AUBELF (Association des Universités partiellement ou entièrement de langue française) tenue à l'Université Laval (Québec), du 7 au 13 décembre 1981, distingue les besoins selon les catégories d'utilisateur - étudiant, professeur et chercheur - en tenant compte que chacune de ces catégories a souvent des préoccupations multiples:

a) l'étudiant:

L'étudiant, dont le temps est limité, doit avoir accès facilement aux ouvrages de base récents dans les disciplines qui sont les siennes. Ce sont des ouvrages peu nombreux, aussi bien des livres de fond que des mementos, des manuels, des recueils d'exercices et de travaux pratiques. Sans parler des photocopies provenant de l'orientation du professeur.

Il a besoin aussi des ouvrages plus généraux. Besoin d'une culture plus vaste en dehors de sa discipline. Besoin de recourir aux livres et revues de vulgarisation pour connaître l'historique du développement de son domaine et de la science en général.

"Le mode d'accès d'une population étudiante nombreuse aux ouvrages et revues qui lui sont spécialement destinés n'est pas le même que celui qui peut être offert aux enseignants. D'où un type de gestion particulière qui conduit à identifier une bibliothèque spécialement conçue pour l'étudiant. Il aura accès à celle des enseignants, car parfois il aura des travaux personnels, pédagogiquement indispensables, qui en outre le préparent à la recherche. Toutefois des pré -

cautions sont à prendre, et pour qu'il ne se noie pas, et pour qu'il ne perturbe pas trop la mission des enseignants et des chercheurs. Il faudra qu'il soit préalablement initié aux tâches documentaires, éventuellement informatisées, dans la mesure où il aura besoin, en temps réel, de l'état des connaissances. Ce qui implique un système de formation ad hoc lié à la bibliothèque, qui acquiert de ce fait une mission supplémentaire d'enseignement spécialisé". (3)

Dans la définition des besoins de l'utilisateur-étudiant (4) on peut encore savoir que:

"L'étudiant de maîtrise ou de troisième cycle est un "apprenti-chercheur". Or le travail de chercheur auquel il s'initie comprend deux volets indissociables:

- l'activité "expérimentale", à quoi bien souvent se réduit l'image de la recherche: établissement d'un protocole d'expérience, exécution de manipulations, interprétation de résultats...

- une activité moins visible de collecte de l'information, qui doit permettre au chercheur de situer ses propres travaux parmi l'ensemble des travaux entrepris dans son domaine.

Si dans le cadre de l'Université, l'étudiant reçoit une formation solide quant à la recherche expérimentale, la formation à la recherche documentaire est bien souvent une autoformation. Au niveau de l'apprenti-chercheur, cette autoformation doit lui permettre d'affronter trois types de recherche documentaire:

1) la constitution de bibliographies pour des travaux universitaires précis: mémoire, thèse, etc. La recherche bibliographique se prolonge alors souvent par la recherche du document lui-même.

(3) Voir bibliographie n° 15.

(4) Voir bibliographie n° 6 .

2) le survol "initiatique" d'un domaine par repérage des ressources documentaires existant sur ce domaine , (liste de périodiques, répertoires de centres de documentation).

3) le suivi de la recherche en cours dans un secteur précis par le dépouillement des publications scientifiques spécialisées.

b) le chercheur:

Selon PIGANTOL le chercheur a des besoins qui font l'objet de discussions. Lorsque sa recherche s'exerce dans un domaine limité et en pointe, il nous dira parfois qu'il n'a guère besoin de "documentation". D'une part le nombre de revues qui le concernent est limité, et il faut qu'il les lise lui-même. D'autre part il est tenu au courant, par des voies très directes, des travaux de ses collègues, souvent six mois ou deux ans avant que ceux-ci ne soient publiés. C'est le rôle des séminaires et des colloques, voire des grands congrès, mais aussi des voyages individuels, souvent trop chichement permis, et de la correspondance. Il a besoin de s'appuyer sur une documentation bien faite, pour s'assurer que son propre système d'information fonctionne bien et connaître les dates de publication de certains travaux déjà connus de lui, et surtout parce que son système propre est en général très focalisé: nombreux peuvent être les éléments qui le concernent et qui apparaissent en dehors de son champ de surveillance. De plus en plus souvent le chercheur, et surtout le chercheur universitaire, explore en parallèle ou successivement un ensemble de points précis d'un domaine qui peut être vaste. Il lui faut disposer d'un état de ce domaine, en permanence et en temps réel, si possible. Si le chercheur change de domaine il a besoin rapidement de disposer de la vue d'ensemble de son nouveau champ d'activité.

c) le professeur:

"Ses exigences relèvent à la fois de celles de l'étudiant qu'il reste toute sa vie et du chercheur qu'il est par nature, plus celles qu'entraîne sa mission d'enseignant et de mise en ordre des connaissances, dans un champ limité mais qui cependant reste vaste". (5)

M. Ahmed FASSI-FIHRI, directeur du Centre national de documentation de Rabat, dans son rapport présenté au même Colloque, cite les besoins des utilisateurs:

"...un fond de documentation universitaire étant multidisciplinaire, les outils de travail mis à la disposition des spécialistes des différents domaines ne sont pas les mêmes selon qu'il s'agit des sciences humaines ou des sciences pures et appliquées: les grands fichiers automatisés qui existent à l'heure actuelle ne stockent généralement que des informations concernant les sciences pures et appliquées, et fort peu ou même pas du tout de références concernant les sciences humaines. Quand aux utilisateurs de ces fonds documentaires, ils sont eux-mêmes de catégories et de niveaux bien différents. Leurs besoins le sont donc aussi:

- les étudiants des premières années acquièrent les connaissances et se familiarisent avec la méthodologie propre à leur discipline. Les bibliographies, à ce niveau, sont le plus souvent fournies par les professeurs. Puis, cette première étape franchie, dont la dénomination et la durée varient d'un pays à l'autre, les étudiants sont menés à une recherche individuelle pour l'élaboration de mémoires, de diplômes, de thèses ... au même titre, si ce n'est au même niveau, que les professeurs et les chercheurs qui font des études ponctuelles et originales sur un sujet déterminé et dont les besoins en information sont beaucoup plus larges et dépassent généralement le contenu classique du fond documentaire d'une université"(6)

(5) Voir bibliographie n° 15 .

(6) Voir bibliographie n° 4 .

Le Colloque recommandait qu'il conviendrait d'initier l'universitaire aux techniques modernes de traitement de l'information afin de lui permettre de travailler directement avec les machines.

3.2- L'interrogation en ligne des bases et banques de données:

Un service nouveau se développe depuis quelques années dans les bibliothèques universitaires: l'interrogation en ligne des bases et banques de données. Cela a provoqué un changement dans le comportement du personnel chargé de faire fonctionner ces services: adaptation aux techniques d'interrogation, ouverture plus large sur un monde extérieur aux bibliothèques universitaires et surtout fonction pédagogique nouvelle pour former leur utilisateurs à ces nouvelles méthodes de recherche bibliographique.

Anny MAXIMIN dans son article (7) fait le point sur le type de formation donnée aux utilisateurs: " Cette formation est avant tout une information relative aux nouvelles techniques avant que d'être une formation à leur pratique. Le but recherché n'est plus de sensibiliser les utilisateurs aux utilisations de l'informatique, car les médias l'ont largement fait, mais de leur expliquer comment ils peuvent se servir de ce nouvel outil pour leurs travaux de recherche."

Par quelles voies cette formation - information peut atteindre les utilisateurs?

Par trois voies complémentaires:

- 1) organisation de journées-rencontres entre utilisateurs et producteurs avec le but de faciliter l'explication et l'information entre eux. Ces journées doivent être réalisées dans un local de la bibliothèque avec l'intervention du personnel du service d'interrogation qui explique son rôle de centre-relais;

(7) Voir bibliographie n° 13 .

2) par des explications individuelles à chaque personne venant consulter le service sur ce qu'est la documentation automatisée; il s'agit le plus souvent d'un mini-cours de 15 à 20 minutes;

3) par l'envoi des notices informatives à tout organisme susceptible d'être intéressé par une interrogation en ligne.

C'est un premier pas vers la formation du milieu universitaire (enseignants, chercheurs, étudiants) à la documentation automatisée, mais ce n'est pas encore une formation à l'interrogation.

La formation des utilisateurs des bibliothèques universitaires à l'utilisation directe des bases et banques de données peut être envisagée par celles-ci, mais dans l'état actuel de l'automatisation (8) cela semble utopique pour les raisons suivantes:

1) l'interrogation coûte cher;

2) elle suppose une grande maîtrise de l'utilisateur dans le domaine interrogé; connaissance du contenu et de la structure de la banque de données, familiarité avec le langage d'interrogation, aptitude à saisir rapidement l'objet d'une question et à modifier rapidement les éléments de l'interrogation en fonction des réponses de l'ordinateur;

3) elle oblige à une maintenance de l'acquis, car logiciels et contenus sont essentiellement mouvants.

Il paraît beaucoup plus envisageable et réaliste la formation à l'interrogation directe d'une seule base dans un domaine très pointu (sciences juridiques par exemple).

En formant leurs utilisateurs à une autre méthode de

(8) Voir bibliographie n° 13 .

recherche bibliographique, les conservateurs de bibliothèques universitaires doivent aussi leur apprendre à l'envisager sur d'autres aspects comme: rapidité, exhaustivité et le coût, ce à quoi la documentation manuelle ne les avait pas habitués.

3.3- Collaboration enseignant - bibliothécaire:

Les besoins des usagers des bibliothèques universitaires sont si nombreux et si variés que les ressources et les services de la bibliothèque sont rarement à même de leur donner une réponse adéquate. Même dans le passé, quand les ressources financières étaient importantes, les bibliothèques universitaires avaient toujours de la difficulté à acquérir une documentation suffisante et adaptée à tous les utilisateurs: - jamais suffisante: les services et documents appropriés ne seront pas fournis par manque de moyens financiers; jamais adaptée: l'appréciation des besoins par les bibliothécaires n'est pas facile. En période de récession, comme actuellement, on conçoit aisément que la fourniture d'informations ne peut pas être possible pour tous les groupes d'usagers.

Il y aura toujours des problèmes de recherche de l'information pour les usagers même s'il n'y a pas de problèmes financiers. D'où des efforts pour les orienter au mieux vers les différents services de la bibliothèque à l'aide d'affiches et de panneaux. Mais cela ne suffit pas: une véritable formation obligatoire et contrôlée (cours, travaux dirigés et travaux pratiques) est nécessaire dès le début des études pour les étudiants du premier cycle, très dépendants de la bibliothèque pour les livres.

Cette formation est plus facilement acceptée par les étudiants des deuxième et troisième cycles qui sont confrontés à des problèmes demandant beaucoup d'informations (mémoire, projet, doctorat, ...). Une équipe composée d'enseignants et de bibliothécaires doit assurer cette formation; la biblio

thèque devra évaluer en permanence le comportement des étudiants qui dépend des facteurs externes sur les quels la Bibliothèque a peu d'influence comme, par exemple, le développement des services automatisés.

"Qu'en est-il de ces techniques d'apprentissage et d'enseignement individualisés pour les usagers étudiants de la bibliothèque? Le "Cook's tour" qui avait pour but de décrire brièvement et avec peu d'efficacité les services de la bibliothèque tend à disparaître pour faire place à des méthodes qui s'inspirent de ces nouvelles techniques. Mais la force de la relation triple étudiant-enseignant-bibliothécaire diminue à mesure que augmente la faiblesse de la relation duelle enseignant bibliothécaire, dont l'importance de la collaboration pour se faire un programme de formation des usagers. Ce programme doit s'appuyer sur un "centre de ressource", centre de documentation proche du lieu de travail de ces usagers, véritable laboratoire de recherche de l'information appartenant à l'unité d'enseignement et de recherche. Les bibliothécaires doivent donc se préparer à enseigner et à chercher. Il faut donc changer leurs formations initiale et continue. Car ils auront besoin de plus de connaissances que par le passé et besoin d'acquérir de nouvelles pratiques et de développer de nouvelles attitudes". (9)

(9) Voir bibliographie n° 10 .

3.4- L'intermédiaire usager - machine:

Dans son rapport présenté au Colloque de la VII Assemblée générale de l'AUPÉLF, Céline Cartier, directeur de l'Université - Laval situe le rôle de l'intermédiaire usager-machine:

"Si l'étudiant gradué, le professeur ou le chercheur a maintenant un accès relativement aisé aux sources d'information automatisées du domaine qui l'intéresse - et de façon de plus en plus complète, sinon exhaustive - la grande diversité des commandes d'accès aux bases et aux banques de données continue à présenter une barrière d'accès aux systèmes et rend presque obligatoire la présence d'un intermédiaire entre l'utilisateur et le système.

L'obligation qui est faite aux spécialistes de l'information qui exploitent les bases et les banques de données, d'assister régulièrement à des sessions de formation, à des séances d'introduction ou de mise à jour, des séminaires avancés prouve bien que la complexité du processus d'accès demeure un handicap pour l'utilisateur, de même d'ailleurs que l'établissement des stratégies de recherche*.

Gilles Paradis, dans le n° de juin 1981 de la Revue canadienne des sciences de l'information cite les données extraites d'une enquête sur la téléréférence au Canada (Deschâtelets, 1980) qui montre que l'intervention d'un médiateur de recherche est essentielle en attendant une simplification des mécanismes d'interrogation et une plus grande familiarité entre l'utilisateur et les applications informatiques. Ces données révèlent que le médiateur de recherche, dans les universités, participe dans une proportion de 52,9% à la recherche documentaire; durant la recherche au terminal, l'intervention de ce médiateur est nettement plus importante que pendant les activités préparatoires et postérieures à la recherche: 79,8% par rapport à 57,4% pour la pré-recherche et 21,4% pour la post-recherche."(10)

(10) Voir bibliographie n° 3.

Durant la Journée des Documentalistes du SICOB 81 on a fait le tour de la question "qui forme qui et à quoi?" On a pris le problème par le milieu, par le médiateur et intermédiaire naturel: le documentaliste.

On a considéré son rôle sous deux angles. Dans un premier angle comme l'utilisateur intermédiaire lui-même des moyens, de systèmes d'information brute, comme receveur de l'information. Comment acquiert-il les connaissances qui lui permettent d'utiliser ces moyens de façon spécifique pour la satisfaction de la demande finale dans les meilleures conditions? Sous un deuxième angle il a été considéré comme le transmetteur de l'information à l'utilisateur final. "Comment établit-il le dialogue avec celui-ci? Comment le forme-t-il à savoir exprimer sa demande - immédiate ou potentielle - compte tenu des possibles? Lorsqu'il s'agit plus encore de préparer l'avenir que de donner des réponses immédiates, comment inculquer méthodologie et esprit critique aux futurs "consommateurs" d'information que sont les scolaires? Les documentalistes sont-ils eux-mêmes préparés à jouer ce rôle pédagogique?"

Pour illustrer le premier angle - les documentalistes en tant que utilisateurs - on a l'exposé de M. J. Refleu, conservateur à la Bibliothèque universitaire de Caen, section Sciences:

" Le caractère encyclopédique de la Bibliothèque universitaire exigeait l'initiation des bibliothécaires aux logiciels d'interrogation des serveurs offrant le plus large éventail de fichiers susceptibles d'intéresser les utilisateurs, complétée de sessions portant sur les bases et banques de données correspondantes. Malgré les défauts communs aux formations dispensées tant par les serveurs que par les producteurs de bases et banques de données, cette double formation apparaît indispensable pour apprendre à établir la stratégie d'interrogation la plus rapide et la moins onéreuse. Appartient-il aux bibliothécaires de la dispenser à leur tour aux utilisateurs? Ils n'ont aucun moyen en personnel, en temps ni en

argent pour amener l'utilisateur à réaliser lui-même l'interrogation de manière habituelle. Cela ne paraît d'ailleurs pas souhaitable, étant donnée la multiplicité des fichiers, le souci d'exhaustivité exprimé, l'évolution rapide des logiciels, des fichiers, et l'abondance de l'information à assimiler.

La tâche du bibliothécaire consiste plutôt à développer une méthodologie de la recherche documentaire."

Sous le deuxième angle on envisage les documentalistes autant que "formateurs" de l'utilisateur final: en vue de la pédagogie de la recherche documentaire dans l'enseignement du second degré et sa problématique, Mme. A. VIE, documentaliste au lycée de Rueil-Malmaison, énonce les remèdes aux difficultés actuelles: " redéfinir les conditions de fonctionnement des C.D.I. (Centre de documentation et d'information) - normes en personnel, budget, équipement - et mettre en place des formations pour les documentalistes (formation psycho-pédagogique, technique, informatique documentaire) et pour les professeurs(formation à la recherche documentaire)." (11)

(11) Voir bibliographie n° 16 .

4- FORMATION DU PERSONNEL PROFESSIONNEL

4.1- Formation professionnelle continue:

Il est significatif de constater que la formation à l'interrogation des banques de données représente les trois cinquièmes des actions menées en formation professionnelle continue par l' AUDIST (12) puis la DIST et le Service des Bibliothèques et désormais par la DBMIST (Direction des Bibliothèques, des Musées et de l'Information Scientifique et Technique), du Ministère de l'Education Nationale.

Les implantations de terminaux effectuées dans les bibliothèques universitaires dès 1976 est la cause de ce type d'action qui a dû atténuer les insuffisances inhérentes à une formation initiale courte dont les programmes ne permettaient pas d'englober rapidement cette technique moderne de recherche de l'information.

On peut distinguer deux périodes dans l'organisation des stages:

1) Ces formations ont été assurées essentiellement par les serveurs étrangers jusqu'en 1980. Le mode de diffusion particulier des banques de données françaises en sciences humaines et sociales non encore chargées sur un serveur, a conduit à passer directement des accords avec les producteurs, le Centre de Documentation Sciences Humaines du CNRS (CDSH), et la Documentation Française qui offraient pour la première fois à des organismes extérieurs, en l'occurrence des bibliothèques, la possibilité d'interroger gratuitement leurs fichiers afin de les tester. Ils ont initié eux-mêmes leurs premiers utilisateurs à leurs banques et au logiciel d'interrogation. Le rôle de l'Administration centrale dans cette perspective (Service des Bibliothèques et AUDIST) a été essentiellement d'apprécier les besoins des bibliothèques universitaires, de ré -

pondre à leurs demandes, et de prendre en charge les frais de mission et les coûts de stage.

2) A partir de 1980, l'AUDIST puis la DIST ont réalisé leurs propres sessions de formation à l'interrogation des banques de données. Dans leurs comptes rendus de stages, les personnels formés avaient souligné que les formations dispensées par les serveurs étaient trop rapides et axées essentiellement au départ sur le logiciel d'interrogation. (13)

Ces sessions de formation d'une durée de trois à cinq jours sont réalisées par l'équipe du Bureau de la formation qui fait appel aux producteurs des banques de données concernées mieux à même de présenter leurs fichiers car l'apprentissage du logiciel est toujours associé à l'utilisation d'un fichier.

Cette formation a été donnée aux personnels des bibliothèques universitaires et de la Bibliothèque Publique d'information, exclusivement aux banques de données diffusées par le serveur Questel, avec depuis 1982, une extension aux fidejers offerts par les serveurs français et qui correspondent aux besoins des utilisateurs universitaires.

Dans le domaine de la recherche les personnels des bibliothèques universitaires continuent à suivre les stages pro

(12) AUDIST: Agence universitaire de documentation et d'information scientifiques et techniques, qui dépendait de l'ancien Ministère des universités; a pris le nom DIST jusqu'en 1981, quand est devenu DBMIST (Direction des Bibliothèques, des Musées et de l'Information Scientifique et Technique) rattachée depuis 1981 au Ministère de l'Education Nationale).

(13) Voir bibliographie n° 14 .

programmés par les serveurs eux-mêmes.

Durant la période 1976-1981, cent quarante-huit stages ont été programmés. Une comparaison des stages effectués par l'Administration centrale en 1980 et 1981 montre clairement une progression sensible: onze sessions de formation en 1980, dix-huit en 1981. Ces formations sont destinées aux praticiens de l'interrogation en conversationnel.

Afin de développer la diffusion de ces nouveaux systèmes d'information, la DBMIST organise à la demande ponctuelle d'universités, de grandes écoles, d'associations professionnelles, des journées d'information. Elle apporte son soutien aux bibliothèques universitaires désireuses de lancer ainsi leur service de recherche documentaire automatisée.

De conception assez souple pour s'adapter aux diverses situations, ces actions de promotion - diffusion de l'information scientifique et technique font appel généralement aux producteurs français des banques de données intéressant une population précise d'utilisateurs.

" Pour répondre à la demande en provenance des utilisateurs relais et des utilisateurs finals et dans la perspective de l'équipement des universités en terminaux de type annuaire, la démultiplication des actions de formation et de sensibilisation aux techniques nouvelles a été décidée. Elle va s'appuyer sur une décentralisation des formations avec la mise en place des sept Unités Régionales de formation et de promotion à l'information scientifique et technique (URFIST) placées auprès des bibliothèques universitaires (Lille, Lyon, Nice, Rennes, Strasbourg, Toulouse, Paris Ecole de Chartes) , et reposant sur un binôme conservateur-assistant d'université. Elles auront pour mission de développer la formation des utilisateurs intermédiaires et finals de l'Université aux techniques modernes d'accès à l'information scientifique et technique. Elles devront favoriser l'intégration de cet enseignement dans la formation initiale des étudiants et avoir une action de promotion et vulgarisation scientifique.

Par ailleurs, une réflexion approfondie sur les formations supérieures et moyennes des bibliothécaires doit également être menée dans le cadre d'une mission d'étude sur l'ENSB et le CAFB, afin d'adapter le système d'enseignement actuel à l'évolution nécessaire d'une profession. Il est clair que cette étude devra tenir compte des différents aspects des formations aux métiers de la documentation." (14)

4.2- Le rôle des associations professionnelles:

" La formation des utilisateurs est une nécessité et il est évident que cette formation est une responsabilité pour les professionnels de la documentation "

La question posée à l'ADBS peut-elle prendre position ? Dans quelles directions et par quels moyens ? "

L'ADBS avec les autres associations: Malgré la diversité des centres et des techniques utilisées, il y a convergence de vue avec les associations de bibliothécaires et d'archivistes en ce qui concerne l'utilisateur final. Mme DEGEZ-VATAIRE, chargée des relations inter-associations, montre la diversité de l'utilisateur final, définit ce qu'il faut lui apprendre (où s'adresser et comment poser ses questions), passe en revue les méthodes, et conclut que si la formation technique de l'utilisateur intermédiaire relève plus de chaque association elle devrait être réalisée en commun avec la formation de l'utilisateur final. Avec un effort dans ce sens les associations pourraient obtenir plus facilement les moyens nécessaires des pouvoirs publics.

La contribution de l'ADBS à la formation des utilisateurs est définie par Mme L. KELLERMANN, responsable de la sous-commission Formation continue de l'ADBS: "S'adressant en priorité aux professionnels de la documentation, elle concerne néanmoins les usagers, soit directement dans certains cycles auxquels ils participent comme stagiaires à part entière,

soit indirectement: l'analyse de tout acte documentaire est faite sous le double point de vue du spécialiste de l'information et de l'utilisateur, individu ou collectivité. Des cycles spécifiques sur la relation documentalistes-utilisateurs, et sur les analyses de besoins, ont été organisés. Parmi les nouvelles actions proposées, figure le développement de stages mixtes réunissant des documentalistes et des utilisateurs."

Mme BLAMOUTIER, présidente de la Commission Formation de l'ADBS, ayant entendu demander à parts à peu près égales, au cours de la Journée des documentalistes du SICOB 81, que la formation des utilisateurs se fasse dès l'école, et que l'on forme les formateurs, y voit ... "Par quoi faut-il commencer? Par tous les bouts à la fois; c'est à chacun de nous, partout, dans tous les milieux, à faire la révolution culturelle en ce domaine". (15)

(14) Voir bibliographie n° 14 .

(15) Voir bibliographie n° 17 .

5- EXEMPLES D'EXPERIENCES EN FORMATION
 DES UTILISATEURS

5.1- France:

A la Bibliothèque universitaire de Caen les étudiants reçoivent en première année une initiation à la recherche bibliographique et, en prolongement, une introduction aux méthodes automatiques; au niveau de la maîtrise, on approfondit la connaissance des outils de la recherche documentaire et, sur les sujets précis de leurs mémoires, on les guide vers l'obtention des données bibliographiques en utilisant les bibliographies, les index, faisant la recherche des mots-clés afin d'aboutir à la recherche en ligne, effectuée par le bibliothécaire au clavier. Cette recherche en ligne est particulièrement développée pour les élèves de l'Ecole Supérieure des Ingénieurs de Caen qui la pratiquent eux-mêmes au cours de leur dernière année d'études. (16)

Mme Andrée VERDIEL présente l'expérience du Centre de Documentation de l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble, à l'initiation des utilisateurs à l'aide de moyens audiovisuels. C'est destinée aux étudiants de première année et tous ceux qui accèdent pour la première fois à l'établissement. Cette expérience d'enseignement intégré prévoit une séance d'une heure et demie, s'ouvrant par un montage audio-visuel. Chaque groupe d'étudiant est accompagné d'un enseignant. Une visite des salles de documentation est organisée, au cours de laquelle on présente les différents outils documentaires, puis chaque étudiant reçoit un guide du lecteur. Alors les enseignants proposent aux étudiants un sujet de travaux pratiques.

L'intérêt de l'audiovisuel selon Mme VERDIEL, est qu'il est un outil exceptionnel d'implication et qu'il permet de rendre plus attrayant un sujet au demeurant austère. Des liens entre les éléments sont mis en évidence par l'image.

L'analyse d'une fiche de catalogue ou d'une fiche bibliographique devient donc plus facile pour l'étudiant de première année qui est "généralement au niveau zéro de la connaissance documentaire". (17)

Le résultat de cette expérience semble satisfaisant: les étudiants fréquentent davantage les salles; l'outil documentaire est considéré par les enseignants comme partie intégrante de leur enseignement.

(16) Voir bibliographie n° 17 .

(17) Voir bibliographie n° 16 .

5.2- Allemagne:

SCHMIDMAIER montre dans son article que un des aspects les plus importants de la formation des utilisateurs est la communication des connaissances sur la description bibliographique des documents le plus souvent utilisés. La communication des données des descriptions bibliographiques est présentée comme la forme la plus simple de l'enseignement pour une analyse des descriptions se trouvant dans les bibliothèques, les centres d'information et aussi dans quelques catégories de littérature. A l'aide de la formation des utilisateurs on propose de standardiser ces descriptions bibliographiques. (18).

SCHMIDMAIER fait la distribution détaillée des matières d'enseignement à la formation des usagers qui sont au commencement des études et de ceux qui font déjà une spécialisation professionnelle. Cela semble important pour fixer les buts de la formation selon les besoins des utilisateurs. (19).

Une expérience menée dans l'Ecole Supérieure Pédagogique à Erfurt/Mühlhausen (20) à la suite d'une nouvelle réglementation sur la formation des utilisateurs dans les écoles supérieures de pédagogie, montre que l'enseignement de la bibliothéconomie s'est intensifié dans ces établissements. Cette formation offre deux caractéristiques:

- 1) le contenu du programme est intégré aux programmes d'enseignement universitaire de toute discipline;
- 2) l'enseignement est pratiqué sous la forme de cours obligatoire.

Une autre expérience qui montre la préoccupation d'in-

(18) Voir bibliographie n° 19 .

(19) Voir bibliographie n° 18 .

(20) Voir bibliographie n° 9 .

tégrer la formation des utilisateurs à l'enseignement supérieur est menée dans la faculté de Théologie de Tubingen.(21) Il y a deux méthodes pour cette intégration: d'une part l'organisation de cours d'initiation qui sont donnés au début des études, d'autre part un système d'enseignement progressif. Ce système progressif est adapté aux besoins des étudiants; il comporte des visites de bibliothèques au début des études, des cours plus intensifs sur la recherche documentaire pour les travaux académiques des étudiants au cours des semestres suivants, et enfin des cours pour les candidats aux examens terminaux et au doctorat; cette dernière étape permet d'acquérir des connaissances approfondies en science de l'information.

Dans les exposés rédigés par le Dr. Marion BIERWAGEN et le Dr. Gerda FISCHBACH sont rendues publiques les premières expériences valables et les recommandations méthodologiques pour la formation des utilisateurs dans la formation des professeurs diplômés des écoles supérieures de pédagogie et des Universités de la RDA . (22) .

Par l'effort combiné des bibliothécaires, des spécialistes de l'information et des professeurs des écoles supérieures la formation des utilisateurs est devenue effective. De la même façon l'intégration de la formation des usagers dans le processus de formation et d'éducation. Des suggestions très valables sont données comme: les premiers travaux en coopération pour le développement de la formation des utilisateurs.

Une spécificité de la formation des utilisateurs dans la formation des professeurs diplômés consiste en ce que les étudiants ne sont pas seulement formés pour utiliser les performances de l'information, de la documentation et de la bi-

(21) Voir bibliographie n° 7 .

(22) Voir bibliographie n° 2 .

bliothéconomie pour leur propre travail mais aussi pour servir de moyen pour la préparation des pédagogues futurs pour l'introduction des enfants à l'utilisation des bibliothèques et à l'établissement d'habitudes adéquates d'information.

5.3- Angleterre:

Un des problèmes évoqués au troisième séminaire de l'Ecole internationale d'été 1981 de la Library Association a été le développement des bibliothèques universitaires et l'enseignement des techniques de communication de l'information scientifique ~~aux usagers~~. On décrit le service de la bibliothèque de l'Université Brunel, située près de Londres. (23) .

Les services d'information dans cette bibliothèque sont de deux ordres:

- fourniture directe d'information en réponse à une demande exprimée par les usagers de la bibliothèque;
- conseil et encouragement de ces mêmes usagers en vue de les inciter à devenir de meilleurs consommateurs.

1) La fourniture directe d'information faite par l'accès direct à la fois aux collections générales et aux collections spécialisées avec l'aide d'un assistant-bibliothécaire. A cette méthode traditionnelle de l'accès direct Brunel a ajouté de nombreux développements: un terminal Prestel, particulièrement bien mis en évidence, est en libre accès pour tous les usagers, pour une durée de deux heures par jour en période d'intense utilisation; juste à côté, se trouve un terminal permettant d'effectuer des recherches bibliographiques en ligne sur les bases de données DIALOG et BLAISE. Les bases les plus populaires sont Compendex, RAPRA Abstracts, Psychological Abstracts et ERIC. Ces recherches bibliographiques en ligne

(23) Voir bibliographie n° 10 .

sont effectuées par trois assistants-bibliothécaires et normalement un assistant-bibliothécaire conduit la recherche en présence du demandeur de façon à obtenir le meilleur résultat possible. Les coûts directs sont facturés.

2) Les usagers sont guidés, conseillés et encouragés à utiliser le service d'information et la bibliothèque en général, de plusieurs façons:

- à l'aide des traditionnels dépliants et brochures descriptifs: guide de la bibliothèque, guides des collections particulières, des dictionnaires, des standards, des abstracts, et à l'aide d'une série de mini-guides d'un format tel qu'ils peuvent être conservés facilement sur soi;

- tous les étudiants de première année découvrent les services de la bibliothèque en visualisant un programme vidéo d'une durée de 15 minutes. Il leur montre clairement ce qui doit être vu (C'est une amélioration du démodé "library tour"). Il est présenté dans la salle des séminaires de la bibliothèque universitaire et, après la période des questions, les étudiants sont invités à découvrir individuellement les services qui les ont particulièrement intéressés. Ils peuvent également revoir cette présentation dans la section Audiovisuel de la bibliothèque où une batterie de magnétoscopes (utilisables également pour visioner les nombreuses cassettes vidéo des cours donnés dans l'établissement est à leur disposition en libre accès;

- à l'intention des étudiants des deuxième et troisième cycles, des séminaires sur la bibliothèque et l'utilisation de la littérature sont organisés en liaison avec les départements;

- des cours intégrés sont assurés dans le cadre de l'enseignement "Communications" par les bibliothécaires qui, à l'occasion, se spécialisent dans tel ou tel secteur des sciences. Ils sont responsables du développement de ces secteurs à la bibliothèque. Chaque unité d'enseignement a un représentant

enseignant à la bibliothèque, chargé des problèmes d'information scientifique et technique.

5.4- Etats-Unis:

Pour déterminer une meilleure approche d'une instruction bibliographique les bibliothécaires de référence de l'Université de Kansas ont développé une séquence d'instruction bibliographique (non credit/non graded) pour les étudiants intéressés par la formation à la recherche (24). Le cours a été annoncé par moyen d'affiches dans les immeubles sur le campus, dans les réunions des étudiants et à l' "Watson Library" .

"L'engagement de l'étudiant et l'assiduité sont volontaires: la séquence est ouverte aux élèves de tous les niveaux et de tous les domaines de l'étude.

La durée du cours est de sept semaines et réunit les élèves une fois par semaine pendant une heure et quarante et cinq minutes. Chaque séance traite un sujet prédéterminé et consiste en un exposé, démonstrations avec guides imprimés et débats.

A la fin de chacune des six premières séances un exercice est donné à ceux qui désirent continuer la prochaine séance. Par exemple, l'exercice après la première séance donne une liste de cotes représentant un schéma local de classification pour l'identification. Après une autre séance on demande aux élèves d'évaluer plusieurs indexes de périodiques. Ainsi, plusieurs questions spécifiques et détaillées sont offertes.

Ce programme n'accentue pas un sujet particulier. On demande aux élèves de choisir leur sujet d'étude et leurs intérêts. Des exemples sont utilisés en explication.

(24) Voir bibliographie n° 8 .

Le principal objectif des instructeurs est l'enseignement des processus de base appliqués à la recherche en sciences sociales et humanités. Cette pratique fournit un cours qui peut être utilisé comme base ou comme une condition préalable pour l'instruction d'un sujet spécifique ou une étude indépendante. Cette séquence est offerte en deux séances le soir pendant les sept premières semaines, et une séance pendant les dernières sept semaines du semestre. Le résultat de ce stage a été encourageant. Des étudiants de nombreuses disciplines ont suivi la plupart ou toutes les séances.

L'évaluation a été faite en forme de pré et post-tests sur des connaissances générales de la bibliothèque et on a distribué un questionnaire à la dernière séance.

Pour ceux qui ont passé le test en vingt questions, la moyenne de note au pré-test a été 9,7 et au post-test la moyenne a été 15. Les étudiants ont eu leurs points améliorés. Ceux qui ont passé le pré-test mais n'ont pas passé le post-test ont montré une moyenne de 7,7.

On n'a pas montré aux étudiants le résultat obtenu au pré-test qu'après avoir passé et corrigé le post-test.

Le questionnaire distribué demandait des commentaires sur les difficultés trouvées et l'importance des séances respectives."

Cette méthode d'instruction semble être valable davantage pour l'investigation et le développement de la formation. Selon les auteurs, cette expérience fournit une contribution valable pour ce programme instructionnel mais elle pourra être améliorée à l'avenir.

5.5- Japon:

On souligne l'importance croissante qui est accordée à la formation des utilisateurs des bibliothèques au Japon. La création du Centre de Documentation de l'Institut de Technologie de Kanazawa (KIT-LC), est un exemple de cette évolution.

Fruit de cinq années de planification sous la direction d'un ancien bibliothécaire adjoint de la Bibliothèque de la Diète nationale, le KIT-LC a été inauguré en 1982 avec le but d'être l'élément moteur des activités éducatives et de recherche de l'université. Il a quatre fonctions principales:

1- Centre d'enseignement - structure de base pour l'auto-enseignement et l'apprentissage dans le cadre de l'Institut où les méthodes d'enseignement, et notamment l'enseignement automatisé Computer Assisted Instruction (CAI), sont axés sur une assimilation individualisée des connaissances. Le Centre de documentation est intégré au cursus principal d'enseignement et de formation dispensés sur le campus. Le KIT-LC a établi un système de bibliothèque spécialisé où les responsables de l'administration et de l'enseignement, formés en bibliothéconomie, sont chargés de sélectionner et de gérer les matériels se rapportant à leurs spécialités respectives, d'initier les utilisateurs de la bibliothèque et d'assurer un service d'information avec le but d'intégrer les activités de documentation et d'information dans les programmes d'enseignement des étudiants.

2- Centre de recherche - il comporte une section chargée de fournir des informations aux chercheurs.

3- Centre d'information au service de la collectivité locale - avec la mise à la disposition aux utilisateurs de la collectivité locale et aux habitants de la région d'Hokuriku des installations du KIT-LC, on espère faciliter la four

niture d'informations aux utilisateurs industriels et favoriser la vie culturelle et la créativité de la population locale.

4- Centre d'information pour étudiants diplômés - Avec cette fonction le Centre de documentation du KIT se propose de fournir des informations à jour aux anciens élèves de l'Institut qui exercent leurs activités dans divers domaines professionnels dans l'ensemble du territoire japonais.

La bibliothèque universitaire traditionnelle au Japon est une bibliothèque à caractère réactionnel, c'est à dire, la bibliothèque fournit des services à un groupe restreint d'utilisateurs et ne cherche pas à en attirer de nouveaux, car elle est avant tout considérée centre de dépôt.(25). C'est le contraire des bibliothèques d'autres régions du monde où la tendance est d'attirer des utilisateurs potentiels, comme des bibliothèques "agissantes" qui cherchent à utiliser pleinement leurs ressources documentaires. Ce type de bibliothèque a une fonction importante: la formation des usagers.

Mais dans les bibliothèques japonaises se manifeste déjà un intérêt croissant en faveur de la formation des utilisateurs. L'Université de Keio propose un cours facultatif de formation des utilisateurs des bibliothèques depuis 5 ans. Ce cours attire tous les ans quelques 200 étudiants. La Bibliothèque de l'Université de Keio a publié un certain nombre de guides et d'opuscules attrayants à l'intention des nouveaux utilisateurs. Un des objectifs de l'Université chrétienne internationale depuis le début des années 60 est d'encourager les étudiants à utiliser la bibliothèque dans le cadre de leurs études. Un cours expérimental de recherche d'informations est organisé à l'intention des étudiants en sciences sociales à l'Université de Tojo. Ce cours était destiné aux étudiants de

(25) Voir bibliographie n° 5 .

première année, mais après être constaté que rien ne poussait les élèves à se familiariser avec cette technique - leurs études reposant essentiellement sur des textes imposés - on a conclu que la formation à l'utilisation des bibliothèques et à la recherche d'informations devait être un processus continu pendant la durée de l'enseignement supérieur du premier cycle. A Tokyo, au collège universitaire du premier cycle Yamawaki - Gakuen, les techniques de bibliothéconomie et d'information sont incluses dans un cours sur les méthodes anglaises de recherche documentaire. C'est un cours qui forme à l'utilisation des bibliothèques et à la rédaction de rapports et insiste sur l'aspect de l'éducation permanente.

Au Collège universitaire de jeunes filles Otsuma sont dispensés des cours de bibliothéconomie dans le cadre d'un cours de muséologie. Est soulignée l'importance d'exposer les objets de telle manière que le grand public puisse les situer, bien comme l'intérêt que présentent des catalogues bien faits.

Au Centre de documentation de l'Institut de Technologie de Kanazawa un cours obligatoire de bibliothéconomie et de techniques de l'information est dispensé à tous les étudiants. D'une durée de quinze semaines, ce cours consiste en séances de quatre-vingt-dix minutes. C'est un cours qui comporte des enseignements théoriques et travaux pratiques et utilise des ensembles de programmes d'enseignement assisté par ordinateur. Le cours initie à l'utilisation du Centre de documentation, aux systèmes d'information et de classement, à la recherche manuelle et automatisée d'informations, aux techniques de lecture, à la constitution d'archives personnelles, à la rédaction de rapports, à la présentation d'exposés et à la conservation de documents. On a rédigé un manuel de quinze chapitres en vue du cours, et des programmes d'enseignement assisté par ordinateur comportant des exercices individuels sont actuellement mis au point. Le cours KIT-LC est suivi normalement par les étudiants durant leur première année d'études su

périeures.

A l'occasion d'un séminaire tenu en 1982 qui réunit des représentants des bibliothèques universitaires, des bibliothèques spécialisées et des utilisateurs des bibliothèques, ces derniers ont fait des observations intéressantes: selon eux, les bibliothèques sont considérées, par nombre d'étudiants japonais comme des endroits sinistres et ennuyeux. Il faut donc les amener à avoir besoin des services des bibliothèques au cours de leurs études. Ils ont fait état du nombre actuellement limité d'activités consacrées à la solution de problèmes et à la rédaction de thèses au cours des quatre premières années de l'enseignement supérieur au Japon, et qu'il fallait encourager les professeurs d'université à adopter de nouvelles méthodes pédagogiques. Ce séminaire atteste l'intérêt croissant porté à l'éducation des utilisateurs des bibliothèques.

6-

CONCLUSION

Sans doute une des fonctions de la bibliothèque qui prend de plus en plus d'importance est le développement de la formation des utilisateurs: l'initiation des utilisateurs potentiels à la documentation disponible dans leurs bibliothèques et leur formation aux méthodes de recherche de l'information. Mais il semble que c'est de l'intégration de la formation des utilisateurs dans le programme d'enseignement scolaire avec des cours adaptés aux besoins des étudiants selon leurs niveaux d'études que dépendra, en grande partie, le succès d'un programme d'éducation des utilisateurs. (26).

On a constaté, à partir de la Journée d'étude du SICOB 81, que c'est plutôt au niveau de la maîtrise quand les élèves travaillent déjà sur leur mémoire qu'ils reçoivent une formation plus approfondie des outils de la recherche documentaire, et de l'obtention des données bibliographiques.

La formation des utilisateurs est tellement nécessaire qu'elle devrait faire partie des études universitaires générales et même, elle devrait être commencé dès l'école primaire et poursuivie tout au long des études secondaires et supérieures.(27) .

En ce qui concerne l'utilisation des banques de données on constate que: les promoteurs de l'information en ligne ont souvent prédit qu'à terme l'utilisateur final de la recherche documentaire (l'étudiant, le chercheur) effectuerait lui-même l'interrogation en conversationnel des banques de données. Ce qui n'est pas encore réalisé. La médiation d'un spécialiste est nécessaire pour minimiser les coûts et maxi -

(26) Voir bibliographies n°s 5 et 7 .

(27) Voir bibliographie n° 12 .

miser la qualité de la recherche. Or, ce que l'utilisateur souhaite avant tout c'est avoir accès aux documents primaires . Il faut que la personne interrogeant ait une bonne connaissance de la banque de données et maîtrise les langages de commande qui donnent accès aux centres serveurs les plus utilisés . Il faut encore avoir une bonne connaissance de l'offre d'in - formation en ligne. Donc l'important rôle que joue le biblio - thécaire-médiateur car c'est lui qui fait l'interrogation.(28)

Dans certaines expériences montrées dans cette étude on peut déjà sentir un succès de cet effort des bibliothécai - res pour mener une formation à l'usage des bibliothèques. On prend de plus en plus conscience du besoin d'une collaboration bibliothécaire-enseignant-étudiant pour la réussite de la for - mation et du rôle que jouent les bibliothécaires et les asso - ciations qui promouvent l'enseignement continu. Cela est très important et indispensable pour un résultat positif d'une formation des utilisateurs.

(28) Voir bibliographie n° 6 .

7-

VOCABULAIRE*

Banques de données: Ensemble de données relatif à un domaine défini des connaissances et organisé pour être offert aux consultations d'utilisateurs

Base de données: Ensemble de données organisé en vue de son utilisation par des programmes correspondant à des applications distinctes et de manière à faciliter l'évolution indépendante des données et des programmes.

Conversationnel (interrogation en): Consiste à interroger en direct (on line) un ordinateur à distance, à partir d'un clavier ou terminal relié à l'ordinateur, par l'intermédiaire d'un réseau téléphonique ou d'un réseau spécial de télécommunications.

Donnée: Représentation d'une information sous une forme conventionnelle destinée à faciliter son traitement.

En ligne: Se dit d'un matériel lorsqu'il fonctionne en relation directe avec un autre.

Informatique: Science du traitement rationnel, notamment par machines automatiques, de l'information considérée comme le support des connaissances humaines et des communications dans les domaines technique, économique et social.

Logiciel: Ensemble des programmes, procédés et règles, et éventuellement de la documentation, re-

latifs au fonctionnement d'un ensemble de traitement de données.

Média: Technique de diffusion de la culture de masse, telle que la radio, la télévision, la presse.

Serveur: Organisme exploitant un système informatique permettant à un demandeur la consultation et l'utilisation directes d'une ou plusieurs banques de données.

Temps réel: Mode de traitement qui permet l'admission des données à un instant quelconque et l'obtention immédiate des résultats.

Terminal: Appareil permettant l'accès à distance à un système informatique.

* Voir: 1. BEAUDIQUEZ (Marcelle). - Guide de bibliographie générale: méthodologie et pratique. - München ; New York; London; Paris: Saur, 1983, p.259-260.
2. Enrichissement du vocabulaire de l'Informatique. In: Documentaliste, (1982), 19, n°2, p.69-70.

8- BIBLIOGRAPHIE

8.1- Bibliographie consultée:

- 1- AH-TON (Ah-Tin), VALERIO-HAUSER (Denise).- La Formation des utilisateurs en milieu universitaire: une revue bibliographique (1974-1978).- Villeurbanne: E. N.S.B., 1978.- 40f.
- 2- AKADEMIE D. PÄDAGOGISCHEN WISSENSCHAFTEN D. DDR. Pädagogischen zentralbibliothek.- (en allemand) L'apprentissage des lecteurs dans la formation des professeurs diplômés: expériences, recommandations, optique. In: Zbl.Bibl.-Wes., (1984), 98, n°1, p.36-37.
- 3- CARTIER (Céline).- L'Information informatisée et l'Université. In: Perspectives universitaires, (1982), 1, n°1, p. 60-65.
- 4- FASSI-FIHRI (Ahmed).- Information traditionnelle et informatique: complémentarité ou concurrence. In Perspectives universitaires, (1982), 1, n°1, p. 66-70.
5. FJÄLLBRANT(Nancy).- Education des utilisateurs des bibliothèques au Japon: tendances récentes dans les établissements d'enseignement supérieur. In: RUSIBA , (1983), 5, n°4, p. 267-273.
- 6- FRANCE. Direction des Bibliothèques, des musées et de l'information scientifique et technique.-Des banques de données pour les étudiants, les enseignants, les chercheurs.- Paris: DBMIST, s.d. - 23 p.

- 7- FRANZ (Gunther).- (en allemand) Formation des utilisateurs à la documentation pour les étudiants avancés dans leurs études, et les étudiants diplômés. In: Z. Bibliothekswes. Bibliogr., (1982), 29, n°2, p. 101-109.
- 8- GETCHELL (C.M.Jr.), MELTON (R.W.).- A Non credit/non graded course at the University of Kansas. In: Coll. Res. Libr. News, (1981), 42, n°6, p.173-174.
- 9- KUHR (Götz).- (en allemand) Réalisation de la formation des utilisateurs destinée aux étudiants dans un établissement d'enseignement supérieur de pédagogie. In: Zbl. Bibl.-Wes., (1981), 95, n°1, p. 18-21.
- 10- LE COADIC (Yves).- Les Bibliothèques universitaires et la communication de l'information scientifique et technique (Ecole internationale d'été, Londres, 1981) In: Documentaliste, (1982), 19, n° 4-5, p. 171-172.
- 11- LESTER (Ray).- Use education ein the on line age. In: Aslib proc., (1984), 36, n° 2, p. 96-111.
- 12- LINDBERG (A.).- La Formation de l'utilisateur: une mode d'emploi pour les collections de la bibliothèque. In: T. Dokument., (1979), 35, n°5, p. 91-116.
- 13- MAXIMIM (Anny).- Bibliothèques universitaires et formation des utilisateurs aux nouvelles techniques de documentation. In: Documentaliste, (1982), 19, n°4-5, p. 161-162.
- 14- MERIGOT (Lydia).- La Formation aux nouvelle techniques d'information dans les bibliothèques; actions

- du Ministère de l'Education nationale. In: Documenta liste, (1982), 19, n° 4-5, p. 159-161.
- 15- PIGANIOL (Pierre).- Rapport général introductif au Colloque de la VII Assemblée générale de l'AUPELF . In: Perspectives universitaires, (1982), 1,n°1, p. 17-45.
- 16- SALON INTERNATIONAL DE L'INFORMATIQUE DE LA COMMUNICATION ET DE L'ORGANISATION DU BUREAU. 1981.- Comment former les utilisateurs de documentation. SICOB 81 , Paris- la Défense, 24 septembre 1981. In: Livre Hebdo, (1981), 3, n°42, p. 105-107.
- 17- _____.- Qui forme les utilisateurs de documentation? SICOB 81, Paris- la Défense, 24 septembre 1981. In: Documentaliste, (1982), 19, n°1, p.25-26.
- 18- SCHMIDMAIER (Dieter).- (en allemand) Formation des usagers dans les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur. In: Zbl. Bibl.-Wes., (1980), 94, n°7, p. 325-328.
- 19- _____.- (en allemand) Formation des utilisateurs et la description bibliographique des sources documentaires. In: Zbl. Bibl.-Wes, (1980), 94, n°7, p. 325-328.
- 20- TALMON (Eliane).- La Formation des utilisateurs en milieu universitaire: expériences de formation à la recherche documentaire automatisée.- S.l.: S.n.,1979.

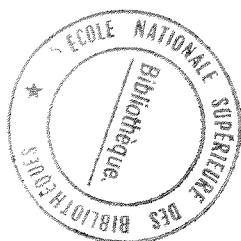
8.2- Bibliographie non consultée:

- 1- ALSTON (R.).- Hunger for the poor? Some observations on information provision in India. In: J.inf.sci., (1983), 6, n°4, p. 115-122.
- 2- ANAND (C.M.), GUHA (B.).- Role of library associations in the organisations of users' education programmes in India. In: Indian association of special libraries and information centres. Seminar/1980/Nagpur: IASLIC, (1980), p.167-171.
- 3- ANDERS (W.H.).- (en allemand) Media audiovisuels pour l'introduction à l'utilisation d'une bibliothèque d'enseignement supérieur: conception du matériel, technologies de production et accès aux media. In: Mitt. Bl. Verb. Bibl. Landes Nordrhein-Westfalen, (1980), 30, n°1, p.14-23.
- 4- ANDREWS (P.) .- A University approach to bibliographic instruction.- In: Bookmark, (1979), 38, n°5, p. 219-224.
- 5- ANWAR (M.A.).- Education of the user of information. In: Int.Lib. Rev., (1981), 13, n°4, p.365-383.
- 6- Bibliographic competencies for education students. In: Coll. Res. Libr. News, (1981), 42, n°7, p.209-210.
- 7- BOBROVA (N.M.).- (en russe) Propagande des connaissances bibliographiques parmi les lecteurs (expérience de la bibliothèque de l'Institut de physiologie de l'Académie des Sciences d'URSS). In: Bibl. Akad. Nauk S. S. R. Akad. Nauk. Sojuz. Respubl., Sbor. nauch. Trud., (1980), n° 3, p.21-29.

- 8- CARUSO (E.).- TRAINER. In: Online, (1981), 5,n° 1, p. 36-38.
- 9- CHURSIN (N.N.).- (en russe) Fourniture d'information pour le processus de formation de spécialistes dans les établissements d'enseignement supérieur. In: Nauch.-tekh.Inform., 1 (1982), n°4, p.7-11.
- 10- CULKIN(P.B.).- Computer-based public access systems: a forum for library instruction. In: Drexel libr. q., (1980), 16, n°1, 69-82.
- 11- CURRIE (M.), GOETTLER (E.), MCCASKILL (S.).- Evaluating the relationship between library skills and library instruction. In: Can.Lib.J., (1982), 39, n°1, p. 35-37.
- 12- DOMMER (J.M.), MCCAGHY (M.D.).- Techniques for conducting effective search interviews with thesis and dissertation candidates. In: Online(Weston), (1982), 6, n°2, 44-47.
- 13- DUPONT (P.).- Quelques réflexions sur l'information et la formation des utilisateurs. In: A.B.F., Bull. Inform., (1979), n°105, p.237-238.
- 14- FJALLBRANT (N.).- User education en Swedish academic libraries: a survey of recent developments. In: Libri (KBH), (1982), 32, n°3, p.224-240.
- 15- FJALLBRANT (N.), KIHLEN (E.), MALMGREN (M.).- Self - paced exercises for library orientation. In: Aslib proc., (1981), 33, n°6, p.251-256.

- 16- FLIGGE (J.).- (en allemand) Formation des utilisateurs dans le cadre du département spécialisé du poste des média audiovisuels de la bibliothèque universitaire de Duisburg. In: DFW, Dok., Inf., (1980), 28, n°6, p.161-163.
- 17- FOSTER (J.H.).- Influence through user education- a strategy for campus librarians. In: Can.Lib.J., (1981), 38, n°1, 35-37.
- 18- GWINN (N.E.).- Academic libraries and undergraduate education: the CLR experience. In: Library user education: are new approaches needed? Conference/1979/ Cambridge: British Library, (1980), p. 81-91.
- 19- HARDESTY (L.), LOVRICH (N.P.Jr.), MANNON (J.).- Evaluating library-use instruction. In: Coll.Res.Librar (1979), 40, n°4, p. 309-317.
- 20- HENRY (M.), WOLFF-TERROINE (M.).- Les Objectifs des producteurs français des bases et banques de données. In: Documentaliste, (1980), 17, n°6, p. 200-203.
- 21- HERSTEIN (S.R.).- Team teaching and bibliographic instruction. In: Bookmark, (1979), 38, n°5, p.225-227.
- 22- HOWARD (S.).- Library use education for adult university students. In: Can.Lib.J., (1983), 40, n°3, p. 149-155.
- 23- LACKS (B.K.).- Reference and information services in the Vassar College Library. In: Bookmark (Albany), (1983), 41, n°2, p. 75-79.

- 24- LESTER (R.).- Why educate the library user? In: Aslib proc., (1979), 31, n°8, p.366-380.
- 25- LOWRY (G.R.).- Training of users of online services: a survey of the litterature. In: Sci.technol.lib., (1981), 1, n°3, p.27-40.
- 26- LYNCH (B.P.), SEIBERT (K.S.).- The Involvement of the librarian in the total educational process. In:Libr. Trends, (1980), 29, n°1, p.127-138.
- 27- MALLEY (I.).- National clearinghouses for user education. In: Libri (Kbh), (1982), 32, n° 1, p. 54-67.
- 28- REINER (F.).- Un Enseignement bibliographique intégré dans le cursus universitaire à l'Université Dauphine. In: A.B.F., Bull. Inform., (1979), n° 105, p. 228-234.
- 29- TUCKER (J.M.).- User education in academic libraries: a century in retrospect. In: Libr. Trends, (1980),29, n°1, p.9-27.
- 30- TENOPIR (C.).- An in-house training program for online searchers. In: Online (Weston), (1982), 6, n°3,p. 20-26.





8513447