

## La formation des utilisateurs à la consultation des catalogues en ligne : ARCHIMEDE, BADADUQ et MUSE \*

Hélène Bussière

Bibliothèque centrale  
Université du Québec à Montréal

Les catalogues interactifs ou catalogues en ligne (online public access catalogues ou OPAC) connaissent une grande popularité auprès des usagers. Ces systèmes demeurent toutefois complexes et obligent les utilisateurs à surmonter plusieurs difficultés dont les plus évidentes tiennent à la mémorisation du système - par exemple les commandes, les points d'accès, la syntaxe pour la formulation des demandes, les méthodes ou les techniques d'interrogation, etc. De plus, à ces difficultés s'ajoute celle de la question de recherche que l'utilisateur doit formuler avant d'interroger le catalogue en ligne. Face à de tels problèmes, on peut se demander si une formation peut aider les usagers à surmonter les difficultés qui se présentent et, si oui, quelle incitation serait la plus appropriée ? Question qui, on s'en doute, n'est pas facile à résoudre, d'autant plus que ces activités de formation, lorsqu'elles sont offertes, provoquent souvent, chez le personnel, une certaine controverse : tâches répétitives dont on peut remettre en question l'utilité. Quant aux usagers eux-mêmes, beaucoup avouent ne pas avoir de temps à y consacrer. Il en résulte que ces systèmes coûteux sont sous-exploités et n'atteignent pas leur but principal qui est d'offrir un meilleur accès aux collections.

Nous avons visité trois bibliothèques scientifiques de Montréal mettant à la disposition de leurs usagers les catalogues en ligne suivants : ARCHIMEDE à la Bibliothèque de l'École Polytechnique, BADADUQ à la Bibliothèque des sciences de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et enfin MUSE, système utilisé à la *Physical Sciences & Engineering Library* de l'Université McGill. Notre but est de comparer les programmes de formation

dispensés aux usagers et de commenter ces observations à la lumière d'autres études.

À partir d'un questionnaire servant de canevas aux rencontres, nous avons interviewé trois bibliothécaires, soit une par site visité<sup>1</sup>. Ces bibliothécaires travaillent au sein des services de référence de leur bibliothèque. Elles sont toutes trois engagées dans le processus de la formation documentaire de leur service respectif. Nous commenterons les réponses obtenues auprès de ces trois bibliothécaires<sup>2</sup>.

### Modes d'apprentissage

Nous avons tout d'abord demandé de quelle façon les usagers apprenaient, en général, à utiliser le catalogue en ligne.

L'**auto-apprentissage** semble être, chez les usagers des trois bibliothèques, la forme privilégiée d'apprentissage face aux OPAC. En effet, une majorité d'entre eux apprendraient à utiliser les OPAC, seuls ou entre amis. À McGill, on estime à 25 % le nombre d'usagers qui apprennent par eux-mêmes ou entre amis. Ce pourcentage est cependant inférieur aux autres bibliothèques puisqu'on nous a répondu, à l'École Polytechnique, que c'était de cette façon que les usagers apprenaient le plus à utiliser ARCHIMEDE, tandis qu'à l'UQAM, on nous a dit que beaucoup d'utilisateurs recouraient à cette méthode. À la Bibliothèque de l'École Polytechnique, les usagers qui proviennent de disciplines scientifiques n'ont pas ou ont moins peur d'un terminal que les usagers provenant d'autres disciplines. De plus, les systèmes offrant des menus donnent à l'utilisateur une fausse impression de facilité. Mais d'autres raisons expli-

quent ce phénomène. Une enquête réalisée par le *Council Library Resources* (CLR) en 1981-1983<sup>3</sup> révèle que lorsqu'on a demandé aux usagers pourquoi ils n'utilisaient pas le catalogue en ligne, la réaction la plus courante était qu'ils n'avaient pas le temps d'apprendre. Plus récemment, les résultats de l'étude de Cherry et Clinton à l'Université de Toronto<sup>4</sup> vont dans le même sens que nos observations: 43,2 % de usagers ont d'abord appris à utiliser FELIX par tâtonnements (*trial and error*).

\* NDLR: Voir aussi l'article signé par Lisette Dupont: «La place de la formation documentaire dans la formation universitaire», publié dans le numéro de janvier-mars 1992 de *Documentation et bibliothèques*, p. 35-40. Le texte de cette présente chronique nous a été proposé avant la publication de l'article de Mme Dupont. Cette chronique fut à l'origine une recherche soumise dans le cadre d'un cours «Recherche en repérage et diffusion de l'information» donné à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal, à l'hiver 1991.

1. Nous tenons à remercier ces bibliothécaires qui ont bien voulu nous accorder quelques minutes de leur temps précieux.
2. Dans la discussion qui suit, nous avons regroupé certaines questions de façon à faciliter la présentation des résultats.
3. J.R. Matthews et al., *Using Online Catalogs: A Nationwide Survey*, New York, Neal-Schuman, 1983, cité par Christine Borgman, «Why are Online Catalogs Hard to Use? Lessons Learned from Information-Retrieval Studies», *Journal of the American Society for Information*, vol. 37, no. 6 (1986), 396.
4. Joan Cherry and Marshall Clinton, «A Profile of User Background and User Satisfaction with the University of Toronto OPAC and the Implications for User Training and User Interfaces», *Proceedings of the ASIS Annual Meeting*, vol. 26, (1989), p. 123.