

La formation des utilisateurs des bibliothèques

Une analyse réalisée par un groupe de l'ABD

POCHET Bernard

FACULTÉ AGRONOMIQUE DE GEUBLoux.

INTRODUCTION

Dans les bibliothèques et les centres de documentation, l'utilisation des nouvelles technologies de l'information (catalogues informatisés, CD-ROM, bases de données en ligne, ...) se généralise. Cette utilisation croissante de moyens de plus en plus complexes pour gérer l'accroissement de la masse d'information, réclame non seulement une formation supérieure spécifique du personnel mais aussi un savoir-faire important de la part des utilisateurs. Lorsqu'aucune initiative n'a été prévue par le pouvoir organisateur, les bibliothèques se chargent elles-mêmes de la formation de l'utilisateur final.

Dans la plupart des cas, le rôle des bibliothèques et centres de documentation consiste en une incitation à l'utilisation des références et une formation visant à la localisation et à l'accès aux documents.

Un groupe de membres de l'Association Belge de Documentation (ABD), représentants de bibliothèques universitaires, de centres de documentation d'entreprises, de l'enseignement supérieur ou d'institutions officielles, a entrepris depuis plus d'un an d'évaluer au niveau national les initiatives de formation des utilisateurs.

Les objectifs de ce groupe d'étude sont principalement de rassembler les personnes qui s'occupent de formation, de confronter les expériences, d'évaluer les besoins et dégager

des stratégies, de rechercher des appuis officiels et de sensibiliser les autorités compétentes.

PREMIÈRE ÉVALUATION

Pour rencontrer le premier objectif, un questionnaire a été élaboré qui a déjà permis de localiser les trop rares expériences de formation. Celui-ci a été envoyé dans plus de 500 bibliothèques belges et 52 réponses, dont 19 émanent de la partie néerlandophone du pays, ont été reçues.

Les institutions représentées dans ce petit échantillon se répartissent comme suit : 24 proviennent de l'enseignement universitaire, 19 de l'industrie, 5 de l'enseignement supérieur de niveau universitaire et 3 de l'enseignement supérieur non universitaire.

A l'aide du logiciel documentaire TEXTO (Chemdata - Lyon) quelques analyses ont été réalisées desquelles pourront être tirées certaines observations qu'il faudra relativiser vu l'étroitesse de l'échantillon.

Nous avons d'une part essayé de dégager de l'ensemble des réponses ce qui peut motiver ou inciter une bibliothèque ou un centre de documentation à intégrer la formation des utilisateurs dans ses activités. Le public, l'importance du fonds, les domaines couverts et le niveau d'automatisation ont pour cela été observés. D'autre part, pour les institutions qui

déclarent pratiquer la formation de leurs utilisateurs nous avons tenté d'établir un profil de cette formation.

LES INSTITUTIONS

Dans l'échantillon des réponses positives, entendez des bibliothèques qui proposent une formation à leurs utilisateurs, 21 réponses proviennent de l'enseignement et 8 de l'industrie alors que pour les réponses négatives le rapport est de 12 pour l'enseignement et de 11 pour l'industrie.

a. le niveau de l'enseignement

Pour les 21 institutions d'enseignement qui pratiquent la formation toutes sont de niveau universitaire (17 bibliothèques universitaires et 4 d'institutions de niveau universitaire).

b. le type d'utilisateurs

Tous les types d'utilisateurs sont représentés, enseignants, chercheurs, étudiants, personnel médical, fonctionnaires ou "tous publics" fréquentent les bibliothèques sans différence entre le groupe des réponses positives et le groupe des réponses négatives.

c. la taille des bibliothèques

En ce qui concerne le nombre des utilisateurs, beaucoup de réponses nous sont apparues comme peu vraisemblables, c'est pourquoi nous n'avons pas tenu compte de ces données. Quant à l'importance des fonds documentaires, donnée en général plus facilement mesurable, elle est en rapport avec le type des institutions représentées dans chacun des deux groupes. Dans le groupe des réponses négatives, on ne compte que 5 bibliothèques sur 23 ayant moins de 20.000 monographies dans leurs collections contre 15 sur 29 dans l'autre groupe.

d. domaines couverts

En règle générale, on observe qu'il y a plus de domaines scientifiques dans le groupe des réponses positives, cela tient du fait qu'il s'agit principalement de bibliothèques universitaires.

e. l'automatisation du catalogue interne

Pour le groupe des bibliothèques ne pratiquant pas de formation on constate que 5 institutions sur 23 (soit, plus ou moins, 1 sur 5) donnent libre accès à leurs catalogues informatisés et que 9 n'ont pas de catalogue informatisé. Pour le groupe des bibliothèques pratiquant la formation des utilisateurs, 15 institutions sur 29 (soit, plus ou moins, 1 sur 2) y donnent accès et seulement 2 ne sont pas informatisées.

/ l'accès aux données externes

1. le catalogue imprimé :

Dans le groupe des réponses négatives seules 12 institutions sur 23 donnent libre accès à des (non précisés) catalogues imprimés d'autres institutions, contre 22 sur 29 dans l'autre groupe.

2. la recherche "on-line" :

Elle n'est, du fait de son coût et de la complexité des langages, pas laissée à l'utilisateur seul quand il s'agit de bases de données bibliographiques sur serveur externe. Par ailleurs, seulement 2 institutions du groupe des réponses positives, celui des bibliothèques qui proposent une formation à leurs utilisateurs, n'ont pas d'accès "on-line" contre 9 dans l'autre groupe.

3. le CD-ROM :

Dans le groupe des réponses négatives aucune institution ne donne libre accès à la recherche bibliographique sur CD-ROM, dans ce même groupe, seulement 5 bibliothèques sont

équipées de lecteur de CD-ROM. Dans l'autre groupe, 6 bibliothèques, sur les 14 qui sont équipées de lecteur de CD-ROM, y donnent libre accès.

De toutes ces observations nous ne pouvons déduire aucun lien de cause à effet, cependant, quelques observations doivent être faites. Ce sont en général les bibliothèques plus importantes, de l'enseignement de niveau universitaire ou de l'industrie, qui proposent à leurs utilisateurs des formations. Elles sont en général informatisées, donnent libre accès à leurs catalogues et aux catalogues imprimés des autres institutions, sont parfois équipées de lecteur de CD-ROM et ont un accès "on-line" vers des serveurs bibliographiques éloignés.

Il ne faut pas en déduire que toutes les institutions qui répondent à ces caractéristiques forment leurs utilisateurs, nous avons d'ailleurs quelques contre-exemples dans notre échantillon, mais c'est souvent le cas.

PROFIL DE LA FORMATION

a. quelle formation ?

18 institutions sur les 29 qui offrent une formation à leurs utilisateurs visent explicitement l'autonomie de ceux-ci, en général face à leurs catalogues informatisés, parfois face à un lecteur de CD-ROM, rarement (malheureusement) pour la rédaction adéquate d'une bibliographie.

Il s'agit cependant souvent (18 sur 29) de programmes légers, d'"information générale", de "présentation", d'"introduction", de "mise au courant" ou de "visite guidée". 7 institutions déclarent proposer à leurs utilisateurs un cours approfondi.

b. les moyens utilisés

Le moyen le plus souvent utilisé (dans 14 cas)

est l'ordinateur, en général avec des logiciels existants, d'autres moyens sont cités tels le transparent (6 réponses), le montage diapositives (5 réponses) ou le film vidéo (5 réponses), des institutions combinent ces différents outils.

c. la durée de la formation

La durée varie de 1 heure à 1 journée, mais 2 institutions déclarent étaler leur formation sur 1 et 3 mois. Le plus souvent, cependant, il s'agit de périodes courtes de 1 à 2 heures (dans 15 cas), 3 heures (4 cas), 6 heures (3 cas), plus rarement d'une journée (2 cas).

d. ancienneté

3 expériences de formation ont débuté avant 1975, 6 entre 1975 et 1979, 7 entre 1980 et 1984, 5 entre 1985 et 1989, 4 ont débuté en 1990 (5 n'ont pas précisé l'ancienneté de leur formation). La majeure partie des expériences de formation ont débuté autour de 1980.

e. intégration au programme des cours

Nous avons également demandé à tous, mais nous ne tiendrons compte que des réponses des institutions d'enseignement et non de celles de l'industrie, si la formation était le fruit d'une action concertée au niveau de l'établissement et 13 bibliothèques sur 22 ont répondu que oui, si la formation était intégrée au programme des cours, 9 ont répondu que oui, et enfin, si le cours était obligatoire, seules 6 réponses sont restées positives.

/ satisfaction et perspectives

Sur l'ensemble, 15 institutions sont pleinement satisfaites, 11 sont plus ou moins satisfaites mais préféreraient pouvoir évaluer les résultats de la formation, rendre le cours obligatoire ou avoir plus de moyens, 3 se déclarent totalement insatisfaites.

Cependant, 11 (sur 29) ont l'intention, dans un

proche avenir, de changer quelque chose. A noter que dans le groupe des institutions qui ne proposent pas de formation à leurs utilisateurs, 4 ont l'intention d'en organiser, 2 d'entre elles proposeraient une formation à l'utilisation des CD-ROM.

On peut donc remarquer que la formation des utilisateurs des bibliothèques n'est pas encore très performante chez nous. Néanmoins, quelques initiatives isolées méritent toute notre attention. Grâce aux différentes expériences que nous allons analyser plus en profondeur, il serait

intéressant d'arriver à proposer une formation type ou un modèle de formation. Dans l'idéal, celle-ci pourrait être totalement intégrée dans le cursus scolaire et académique, bénéficierait d'un soutien local, régional ou national dans le but d'accroître l'autonomie des utilisateurs des bibliothèques, d'inciter de nouveaux utilisateurs à se servir de ces outils et de valoriser à sa juste valeur certains fonds trop souvent inexploités.

SHEÏnio

La banque de données nationale
en sécurité et hygiène du travail