

## **La formation des utilisateurs de bibliothèques en Belgique :** résultats d'une enquête nationale et perspectives d'avenir

### **Bernard Pochet**

Faculté des sciences agronomiques de Gembloux, Belgique

### **Paul Thirion**

U.D. Psychologie, Université de Liège, Belgique

## **PRÉSENTATION DU GROUPE**

Mesdames, Messieurs, chers collègues, lorsque Claude Bonnelly nous a demandé de présenter la formation documentaire en Belgique — nous la nommons Formation des Utilisateurs —, le Groupe Formation des Utilisateurs des bibliothèques et centres de documentation que nous représentons, en achevait une évaluation par questionnaire. Nous allons vous en présenter les principaux résultats.

Notre groupe de travail a été créé en 1989 par le Dr Charles Kaminski de l'Université de Liège et est une émanation de l'Association Belge de Documentation (A.B.D). Il compte à ce jour une trentaine de membres issus du monde des bibliothèques publiques, privées et de l'enseignement (universitaire, supérieur et secondaire).

Dans un premier temps, le Groupe Formation des Utilisateurs a essentiellement axé sa recherche sur les aspects techniques de la prise d'information, par l'analyse des formations existant dans les bibliothèques et centres de documentation, et sur l'étude du nouveau problème de l'accès à INTERNET. Ce travail s'est concrétisé par l'organisation de deux journées d'étude (les 25 février 1992 et 2 décembre 1993) et deux numéros spéciaux des *Cahiers de l'ABD*(46/2 et 48/3). Les aspects techniques de la formation de l'utilisateur sont loin d'être résolus, c'est pourquoi nous continuons à y être attentifs.

Cependant, dans un deuxième temps, nous nous sommes plus particulièrement intéressés aux démarches intellectuelles de la prise d'information, en amont et en aval de la recherche documentaire elle-même : l'initiative de prise d'information, l'élaboration de la recherche, la critique de l'information et les comportements de l'utilisateur. Nous réalisons un travail de réflexion sur les aspects pédagogiques, et d'observation de ce qui se fait actuellement dans l'enseignement secondaire et dans l'enseignement supérieur, en Belgique et à l'étranger. Ce travail a pour but de déboucher sur un programme de sensibilisation des bibliothécaires, des enseignants, des pouvoirs publics et autres décideurs.

## L'ENQUÊTE

L'enquête qui constitue l'essentiel de notre exposé a été menée durant le premier trimestre 1995. Elle a été organisée pour évaluer l'état de la formation des utilisateurs en Belgique, mais également pour repérer des expériences de formation intéressantes et signaler notre présence et nos activités auprès des bibliothèques.

Les objectifs principaux étaient de déterminer la place de la formation des utilisateurs dans la bibliothèque et dans l'établissement, mais aussi, celle qu'y occupent les aspects pédagogiques.

Cette étude fait suite à une première enquête plus sommaire réalisée en 1991 (B. Pochet, 1991) et qui recouvrait uniquement les aspects techniques de l'accès à l'information.

Le questionnaire a été élaboré en plusieurs étapes.

Nous avons d'abord déterminé 6 questions auxquelles il devait permettre de répondre :

1. Quels sont les buts de la formation des utilisateurs en Belgique ?
2. Quels en sont les objectifs; en particulier, les aspects techniques de la formation sont-ils privilégiés par rapport aux aspects pédagogiques ?
3. Quelles sont les bibliothèques qui organisent des formations ?
4. Sous quelles formes sont dispensées les informations aux utilisateurs ?
5. Sous quelles formes sont dispensées les formations aux utilisateurs (depuis quand? quelles formes d'enseignement ? quels publics ? quels contenus ? quelles évaluations ? quels intervenants ?)
6. Quels sont les principaux obstacles pour l'organisation d'une formation des utilisateurs ?

Un questionnaire a alors été élaboré, en s'inspirant d'une enquête américaine décrite par Bergman et Maman (1992) et du questionnaire utilisé en 1991.

Le questionnaire a été adressé, en janvier 1995, aux membres des deux principales associations de bibliothécaires belges, aux bibliothèques universitaires et de l'enseignement supérieur ainsi qu'aux bibliothèques publiques que nous avons pu repérer, soit 1200 bibliothèques réparties sur l'ensemble du pays. Le questionnaire était divisé en 4 parties principales :

- opinions quant aux buts et objectifs de la formation des utilisateurs ;
- description de la bibliothèque ;
- activités d'information et de formation des utilisateurs ;
- moyens et obstacles de la formation des utilisateurs.

### 1. Structure de l'échantillon

Sur les 1 200 questionnaires, 218 bibliothèques nous ont répondu dans les délais : 105 sont situées dans la partie francophone du pays et 113 réponses proviennent de la partie néerlandophone. 4 bibliothèques francophones ont renvoyé plusieurs questionnaires afin de distinguer les différentes formations qu'elles organisent. Nous avons donc reçu 226 questionnaires pour 218 bibliothèques.

Les bibliothèques d'enseignement constituent près des deux tiers de notre échantillon (Figure 1). Il s'agit essentiellement de bibliothèques d'enseignement supérieur et universitaire. Celles de l'enseignement secondaire sont très nettement sous représentées : elles ne faisaient pas directement partie de notre public cible. Nous les avons conservées à titre indicatif. C'est également le cas, mais d'une manière moins marquée, pour les bibliothèques publiques et les bibliothèques d'entreprise.

### Types de bibliothèques

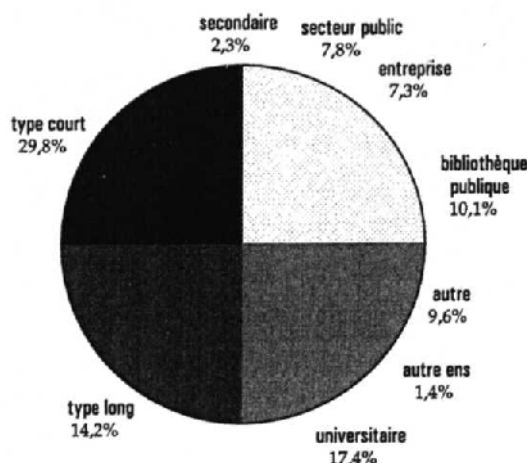


Figure 1 : Répartition des bibliothèques de l'échantillon selon le type.

#### 1.1 Taille

Pour chaque bibliothèque, un indice de taille a été calculé en pondérant le taux de fréquentation hebdomadaire, l'importance des collections et des accroissements et le nombre d'équivalents temps plein travaillant dans la bibliothèque. Cet indice va de 1 (petite bibliothèque avec maximum 50 titres de périodiques, un accroissement de 200 monographies par an, 50 utilisateurs par semaine et 1 personnel d'un équivalent temps plein) à 5 (plus de 300 périodiques, un accroissement supérieur à 1000 monographies par an, plus de 500 utilisateurs par semaine et plus de 5 ETP).

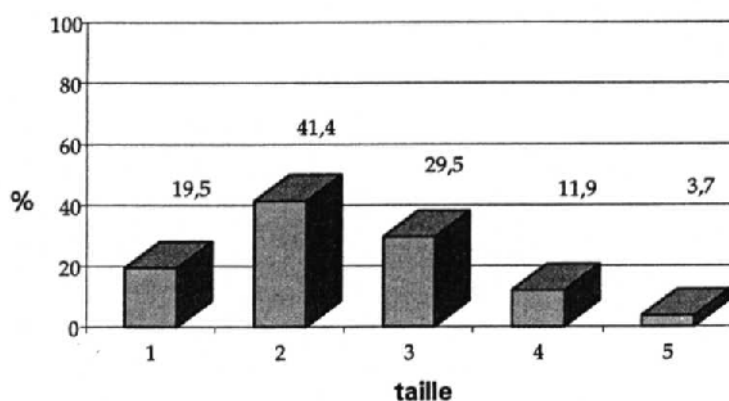


Figure 2 : Répartition des bibliothèques de l'échantillon selon la taille.

Plus de 80% des bibliothèques qui ont répondu sont de petite taille ou de taille moyenne (Figure 2). Ce sont sans doute également les plus nombreuses dans la réalité.

## 1.2 Présence de nouvelles technologies de l'information (NTI)

Nous avons réparti les bibliothèques en fonction du degré de pénétration des NTL. Trois cas de figures peuvent être distingués :

- la bibliothèque ne possède aucun système informatisé ;
- des systèmes informatisés (catalogues OPAC, accès à des bases de données en ligne, CD Rom,...) existent mais ne sont pas à la disposition du public ;
- au moins certaines de ces NTI sont à la disposition directe des utilisateurs.

Manifestement, signe des temps, les NTI prennent une place prédominante dans notre échantillon : elles sont présentes dans plus de 8 cas sur 10 (Figure 3). En particulier, il faut relever que près des 2/3 des bibliothèques proposent en libre accès des ressources informatisées.

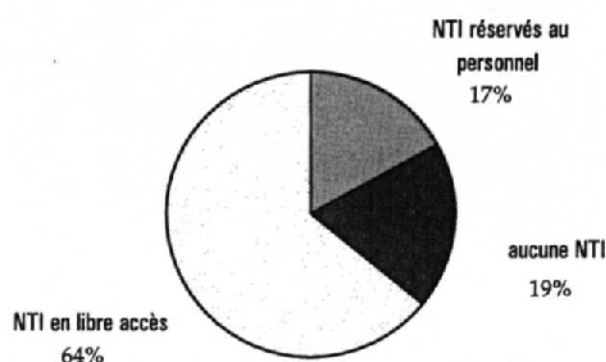


Figure 3 : Répartition des bibliothèques de l'échantillon selon la place qu'y occupent les Nouvelles Technologies de l'Information (NTI).

Il serait intéressant de savoir si cette proportion est respectée dans l'ensemble des bibliothèques belges ou si elle est spécifique à notre échantillon. Une analyse plus fine serait également intéressante d'un point de vue quantitatif et qualitatif (nombre d'outils disponibles, nombre de postes par rapport à la population de fréquentation, degré d'utilisation, disponibilité d'équivalents papiers, etc.).

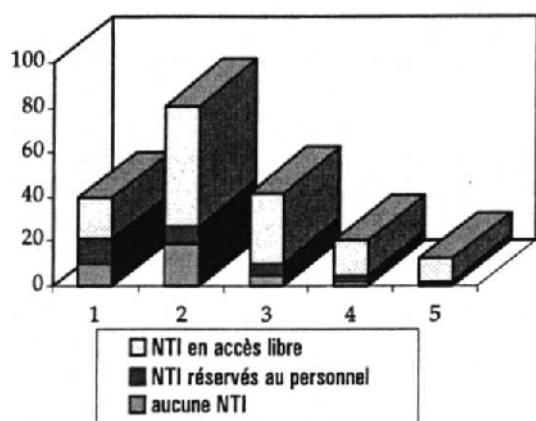


Figure 4 : Rapport entre la taille de la bibliothèque et la place qu'y occupent les NTI.

On constate également que la présence de l'informatique est directement liée à la taille : omniprésentes dans les grandes bibliothèques, les NTI le sont beaucoup moins dans les

petites et surtout, elles n'y sont alors que rarement en libre accès (Figure 4).

## 2. Limites

Il faut souligner les limites inhérentes à notre méthodologie qui, en toute rigueur, réduisent la généralisabilité de nos résultats et les inférences qu'il est possible d'en tirer.

### 2.1 Représentativité de l'échantillon

S'il existe des listes relativement exhaustives des bibliothèques universitaires, d'enseignement supérieur ou des grandes bibliothèques publiques, il en va tout autrement pour les petites bibliothèques publiques, les bibliothèques d'associations, celles d'écoles secondaires, d'entreprises, etc.

La mise en commun des différents fichiers utilisés, d'une part, ne permet pas d'atteindre l'exhaustivité, d'autre part ne permet pas non plus d'affirmer que les 1 200 bibliothèques auxquelles l'enquête a été adressée, sont représentatives des bibliothèques belges.

Par ailleurs, malgré un taux de réponses satisfaisant (1 sur 6), rien ne permet même d'affirmer que les 218 répondants constituent un échantillon représentatif de ces 1 200 bibliothèques. On peut ainsi faire l'hypothèse, qu'ont préférentiellement répondu les bibliothèques les plus sensibilisées, de manière positive ou négative, à la problématique.

### 2.2 Qualité du questionnaire et des réponses

Un certain nombre de questionnaires incomplets nous ont été retournés. Lorsque c'était possible, ils ont été complétés en réinterrogeant directement la bibliothèque, sinon, les données manquantes ont été négligées.

Malgré le soin apporté à la rédaction du questionnaire, quelques difficultés d'interprétation ont subsisté, ainsi, « étudiant de 3<sup>ème</sup> cycle », a été mal compris en dehors des universités. Dans certains cas, l'information a du être abandonnée.

Chez certains répondants, il y a eu confusion entre formation et information, la limite entre les deux étant parfois ténue.

Ces éléments nous incitent à la plus grande prudence quant à la généralisabilité des résultats. En toute rigueur méthodologique, ils ne valent *strictu sensu*, que pour l'échantillon considéré. Avec un sourire, on pourrait dire que, le nombre de répondants n'étant pas négligeable, il est permis de généraliser à toutes les bibliothèques belges qui «correspondent» à cet échantillon !

En tous cas, nous nous limiterons, à l'usage de statistiques descriptives, en renonçant à la statistique inférentielle.

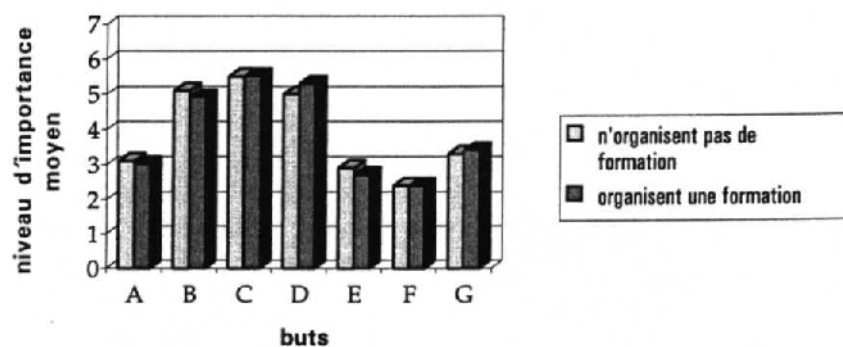


Figure 5 : Importance respective des différents buts possibles de la formation.

## RÉSULTATS

### 1. Buts et Objectifs

Tous les répondants qu'ils fassent ou non de la formation des utilisateurs, ont exprimé leurs opinions quant à l'importance des différents buts et objectifs de celle-ci.

#### 1.1 Les buts de la formation

Sept buts étaient à classer par ordre de préférence, en attribuant une cote de 7 pour le but jugé le plus important et de 1 pour celui jugé le moins important :

- A. améliorer l'image de marque de la bibliothèque ;
- B. encourager l'utilisation de la bibliothèque ;
- C. rendre l'utilisation de la bibliothèque plus efficace ;
- D. rendre les utilisateurs autonomes ;
- E. réduire la charge d'encadrement des utilisateurs ;
- F. augmenter le soutien des décideurs ;
- G. conscientiser l'institution sur l'importance de la documentation.

Ces buts peuvent être classés en deux catégories : ceux qui sont orientés vers l'utilisateur, reprise ci-dessus en italiques (B, C et D) et les autres (A, E, F et G).

On peut essentiellement retirer les informations suivantes des réponses fournies : Les buts orientés vers l'utilisateur (B, C et D) sont considérés comme nettement plus importants par les répondants, qu'ils fassent ou non de la formation des utilisateurs, ont exprimé leurs opinions quant à l'importance des différents buts et objectifs de celle-ci (Figure 5). Cette information est rassurante surtout pour les institutions d'enseignement.

On est loin ici des bibliothèques de conservation :

- de manière surprenante, réduire la charge d'encadrement et augmenter le soutien des décideurs sont les buts considérés comme les moins importants ;
- il n'y a pas de différence dans les réponses fournies suivant que la bibliothèque organise ou non une formation. Les opinions semblent rester relativement homogènes.

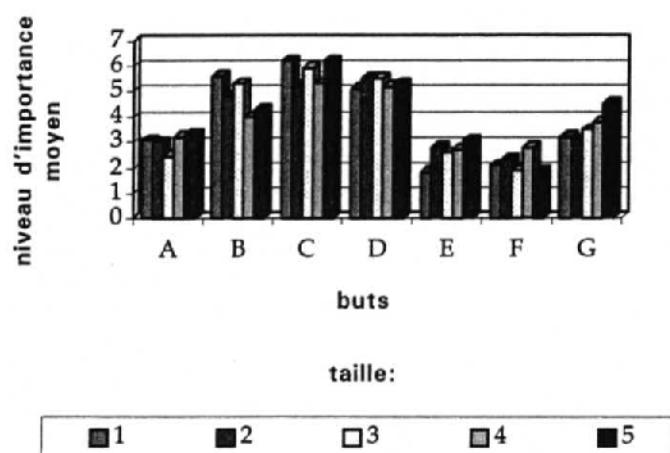


Figure 6 : Importances respectives des différents buts possibles de la formation en fonction de la taille de la bibliothèque.

Il y a par contre une nette influence de la taille de la bibliothèque (Figure 6) sur l'opinion relative au dernier but proposé (conscientiser l'institution sur l'importance de la documentation).

Pour les bibliothèques de taille 4 et 5, attachées à une institution d'enseignement, cet objectif est plus important que pour les bibliothèques de taille inférieure (on ne retrouve pas cette différence pour les bibliothèques qui ne sont pas rattachées à des institutions d'enseignement). Ce sont par ailleurs ces bibliothèques là qui organisent le plus de formations. Ces formations semblent donc avoir un caractère plus « stratégique ».

## 1.2 Les objectifs de la formation

Nous avons également proposé 7 objectifs à classer suivant la même méthode. Contrairement aux buts, relatifs à l'organisation générale de la bibliothèque, les objectifs touchent aux acquis spécifiques de l'utilisateur. Ils étaient présentés par ordre chronologique des activités de prise d'informations.

Apprendre à :

- A. identifier son besoin d'information ;
- B. formuler un problème en terme d'information recherchée (mots-clés) ;
- C. choisir l'outil documentaire le plus adéquat ;
- D. utiliser adéquatement les outils documentaires ;
- E. critiquer ses sources d'information ;
- F. obtenir (prêt, consultation, etc.) les documents ;
- G. transformer les informations obtenues en connaissances.

Ces objectifs peuvent être classés en deux catégories: ceux à caractère technique, indiqués en italique (C, D et F) et ceux à caractère intellectuel (A, B, E et G).

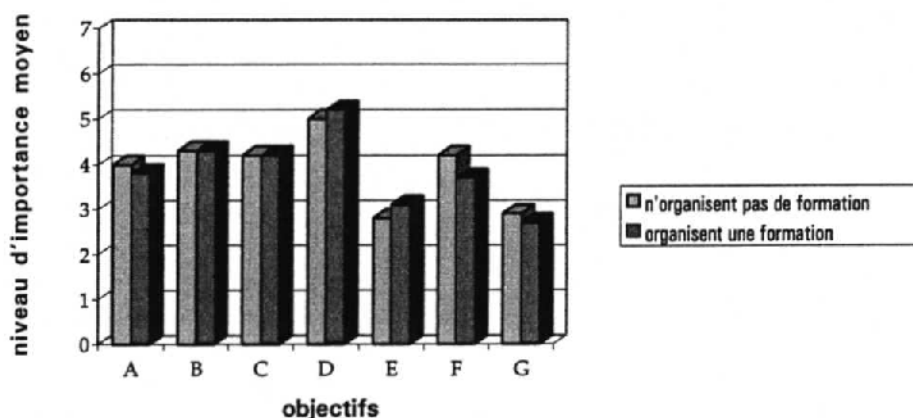


Figure 7 : Importance respective des différents objectifs possibles de la formation.

On peut principalement retirer des résultats que :

- les bibliothécaires considèrent que les objectifs E et G, à caractère très intellectuel, sont moins importants. Peut-être estiment-ils que la rencontre de ces objectifs n'est pas de leur ressort mais concerne plutôt les enseignants (Figure 7) ;
- il n'y a pas de différence entre les bibliothèques d'enseignement et les autres. Il y a par contre une nette différence entre les formateurs et les non formateurs en ce qui concerne l'objectif F, obtenir (prêt, consultation, etc.) les documents, qui est considéré comme moins important pour les formateurs ;
- nous avons constaté une bi-modalité constante pour les objectifs A et F, ce qui peut signifier la présence d'une variable cachée .

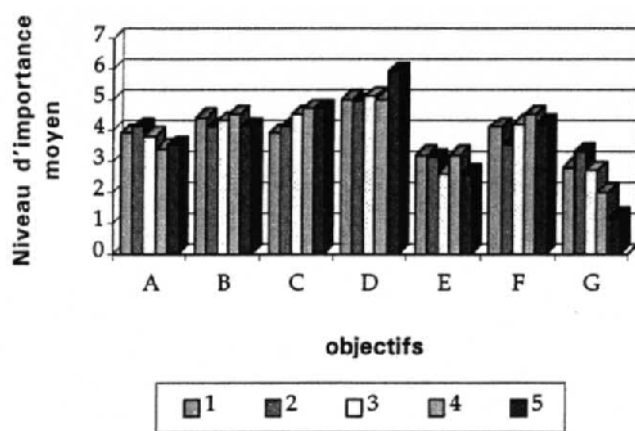


Figure 8: Importance respective des différents objectifs possibles de la formation en fonction de la taille.

Comme pour les buts, dans l'enseignement, la taille de la bibliothèque influence les opinions. (Figure 8). Les objectifs à caractère intellectuel (A, E et surtout G), sont considérés comme moins importants par les grandes bibliothèques. Par contre, elles privilégient les objectifs à caractère technique (C, F et surtout D). On pourrait faire l'hypothèse que celles-ci sont plus éloignées des aspects intellectuels, donc, peut-être, moins en relation avec les enseignants. On ne constate cependant pas cette différence pour l'objectif B qui est également un objectif à caractère intellectuel.



## 2. Les formations organisées

### 2.1 Perspective historique

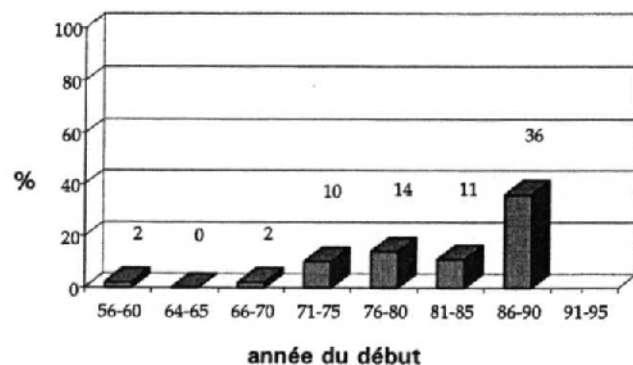


Figure 9 : Année initiale des actions de formation.

La formation des utilisateurs est une histoire ancienne en Belgique. On relève plusieurs expériences ayant débuté avant les années 70.

Cependant, beaucoup d'expériences sont récentes : près de la moitié (46%) datent des années 90 et plus des 2/3 ont moins de 10 ans. Cela semble être le signe que la formation des utilisateurs devient une préoccupation de plus en plus importante en Belgique.

### 2.2 Répartition de l'échantillon selon le type, la taille et les NTI

#### a) Le type

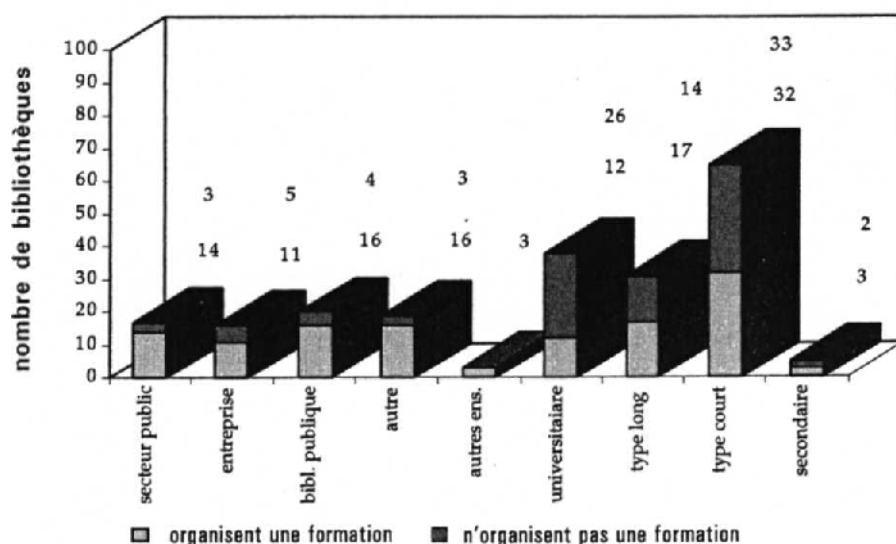


Figure 10 : Organisation de formations selon le type de bibliothèques.

41,7% des bibliothèques de l'échantillon organisent une formation. C'est surtout le fait

des bibliothèques universitaires (68,4% d'entre elles) et, plus largement, des bibliothèques d'enseignement (à concurrence de 45 à 50%).

C'est beaucoup moins le cas des bibliothèques publiques, cependant, même si elle est rare (moins de 20%), la formation des utilisateurs n'y est pas inexistante.

Globalement, au niveau de l'échantillon, 82,4% des bibliothèques qui organisent des formations, sont issues des milieux d'enseignement.

b) La taille

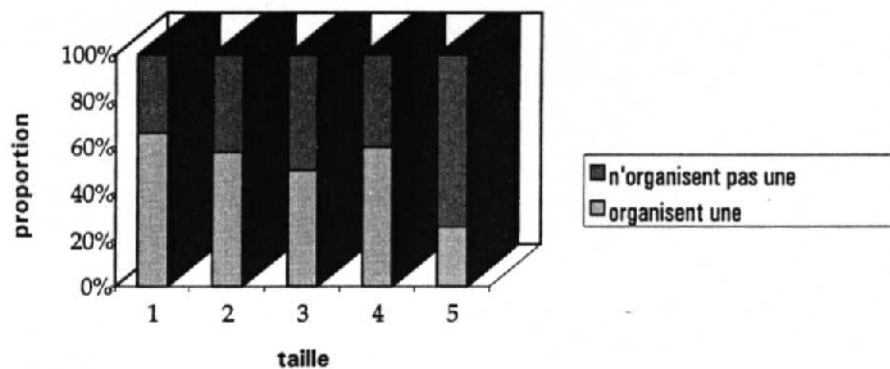


Figure 11 : Organisation de formations selon la taille des bibliothèques.

On observe un lien entre la taille des bibliothèques et l'organisation de formations. En particulier, les bibliothèques les plus grandes (taille 5) se distinguent nettement des autres : 71,4% d'entre elles organisent une formation, alors que la moyenne de l'échantillon est de 41,7%. Apparemment, il s'agit presque pour elles d'un passage obligé.

c) Les NTI

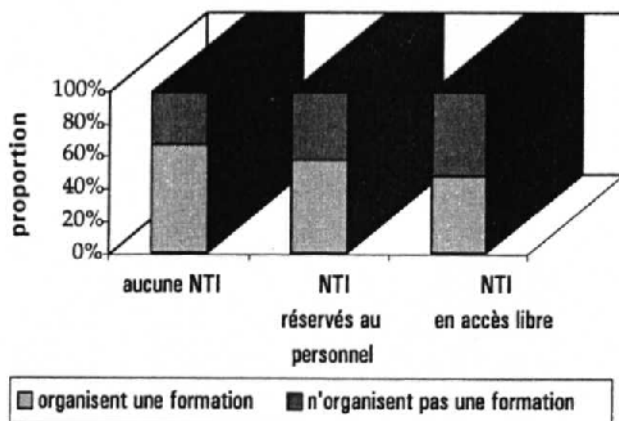


Figure 12 : Organisation de formations selon la place qu'occupent les NTI.

Outils d'information	%
Aide ponctuelle	66.0 %
Visite guidée	61.9 %
Signalisation	59.6 %
Guide écrit	45.8 %
Film vidéo	5.5 %
Présentation	2.3 %
Autres	0.4 %

Tableau 1 : Utilisation d'outils d'information au niveau de l'ensemble de l'échantillon (N = 218&gt;

De manière surprenante, les simples moyens d'information ne sont pas massivement répandus (Tableau 1). Le plus utilisé, «l'aide ponctuelle», qui s'apparente parfois à de la formation individualisée, ne l'est que par deux tiers des bibliothèques de l'échantillon.

Soit, certains ont jugé cette pratique trop évidente pour l'appeler moyen d'information ; soit, et c'est plus grave, un nombre non négligeable de bibliothèques laissent leurs utilisateurs seuls et désemparés (plus d'une bibliothèque sur cinq de l'échantillon (21,1%) ne proposent aucune formation ni aucune aide ponctuelle).

La «visite guidée», très proche également d'une action de formation, vient en deuxième lieu. Viennent ensuite la «signalisation» et le « guide écrit». Les autres moyens d'information occupent une place négligeable.

À première vue, le lien entre la place des NTI et l'existence de formations semblerait indiquer que celles-ci ont principalement une visée d'apprentissage technique de l'utilisation d'outils. Cependant, le fait que la proportion de formations reste élevée (40,5%) lorsque les NTI sont présentes, mais réservées au personnel, tend à infirmer cette hypothèse.

Dès lors, on peut proposer plusieurs explications :

- soit il s'agit d'un artefact dû à la liaison du facteur taille avec celui de la place des NTI ;
- soit, les NTI provoquent une prise de conscience de la multiplicité et de la complexité de l'information et de leur conséquence : l'importance de la formation des utilisateurs.

Ou ces 2 éléments coexistent.

### 3. Formation et information

Lorsqu'on compare les outils d'information utilisés par les bibliothèques qui organisent des formations et celles qui n'en organisent pas, des différences notoires apparaissent (Tableau 2).

	Organisent une formation N = 91	N'organisent pas de formation N = 127
Visite guidée	86,8 %	37,8 %
Signalisation	71,4 %	51,2 %
Aide ponctuelle	69,2 %	63,8 %
Guide écrit	56,0 %	38,6 %
Film vidéo	6,5 %	4,7 %
Présentation	2,2 %	2,4 %
Autres	1,1 %	0,00%

Tableau 2 : Utilisation d'outils d'information selon l'organisation de formations.

C'est clairement dans les bibliothèques qui organisent des formations, que les outils d'information sont le plus utilisés. La «visite guidée» y vient alors très nettement en tête. Elle y est organisée dans près de 9 cas sur 10. Environ 7 bibliothèques sur 10 qui organisent une formation, proposent une «signalisation» ou des «aides ponctuelles».

Lorsque aucune action de formation n'est proposée, la «visite guidée» n'apparaît plus que dans moins d'un cas sur quatre. C'est alors «l'aide ponctuelle» qui devient l'outil d'information le plus usité. Il est d'ailleurs le seul des outils d'information principaux à se maintenir à un niveau comparable à celui des bibliothèques organisant une formation.

	Enseignement N = 142	Autres N = 76
Aide ponctuelle	73,2 %	52,6 %
Visite guidée	67,6 %	51,3 %
Signalisation	66,2 %	47,4 %
Guide écrit	50,0 %	38,1 %
Film vidéo	3,5 %	9,2 %
Présentation	1,4 %	3,9 %
Autres	0,7 %	0,00%

Tableau 3 : Utilisation d'outils d'information selon le type de bibliothèques.

La combinaison des éléments relevés dans les tableaux 2 et 3 est de nature à inquiéter quant à la pauvreté des moyens de repérage mis à la disposition des utilisateurs, dans les bibliothèques hors enseignement et qui n'organisent pas de formation. D'autant que les bibliothèques qui ont répondu sont sans doute, en partie au moins, les plus sensibilisées à la formation des utilisateurs. Est-ce alors comme l'imaginait Umberto Eco dans son « *De Bibliotheca* » (1986) ?

#### 4. Outils de formation

Outils de formation	%
Cours inscrit à l'horaire	29,3 %
Exposé intégré dans autre cours	28,0 %
Manuel imprimé	20,7 %
Cours libre	19,5 %
Formation individuelle	18,3 %
Cours obligatoire	14,6 %
Séminaire	13,4 %
Enseignement Assisté par Ordinateur (EAO)	1,2 %
Autres	1,2 %

Tableau 4: Outils de formation utilisés dans les bibliothèques d'enseignement (N = 82)

Dans le questionnaire, le choix des types de formation a été conçu sur la base du canevas universitaire. En dehors de ce milieu, les différentes propositions ont été mal interprétées à plusieurs reprises, réduisant d'autant l'information qu'il est possible d'en tirer.

Dans presque une bibliothèque d'enseignement sur deux (48,8%), la formation des utilisateurs est intégrée dans le cursus de manière officielle et bénéficie donc d'un certain soutien des autorités académiques (Tableau 4). Cependant, il ne s'agit de cours obligatoires que dans 14,6% des cas seulement.

Il faut aussi relever la quasi absence d'utilisation de techniques d'enseignement assisté par ordinateur (E.A.O.). Celles-ci ne sont apparues que dans une seule bibliothèque de l'échantillon. C'est très surprenant quand on voit la place qu'elles commencent à occuper dans la pédagogie actuelle.

#### 5. Publics

En ce qui concerne les publics visés, le plus intéressant à relever, est :

D'une part, dans le milieu universitaire (Figure 13.), les formations pour les étudiants s'adressent prioritairement au second cycle (dans près de 2/3 des cas : 63,6%), mais ne négligent pas pour autant ceux du 1<sup>er</sup> cycle (43,7%) ni même ceux du 3<sup>ème</sup> cycle (40,6%);

D'autre part, le public le plus négligé dans toutes les bibliothèques est très clairement le grand public: il n'est concerné par des formations que dans 5,1% des cas.

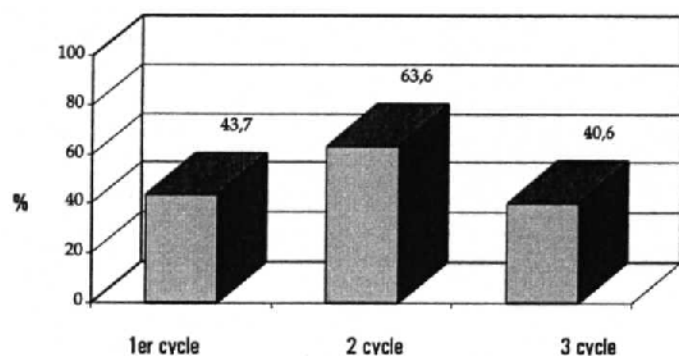


Figure 13 : Publics visés par les formations universitaires.

## 6. Contenus

Notre questionnaire distinguait les contenus techniques et méthodologiques des formations organisées. On constate que dans les formations, des contenus portant sur des aspects techniques apparaissent presque deux fois plus souvent que les autres (1,8 fois plus), ce qui laisse penser que la formation est plus technique que méthodologique, ainsi que permettait de le supposer l'analyse des objectifs. Encore faudrait-il connaître la part de temps réel accordée à chaque contenu.

Le tableau 5 montre la part qu'occupe chacun des contenus, techniques et méthodologiques, dans les formations organisées. Une première constatation est que la liste des contenus que nous proposons dans le questionnaire semble couvrir adéquatement la réalité de terrain car les contenus «autres» sont très minoritaires.

En ce qui concerne les aspects techniques, le plus fréquemment rencontré est la « présentation générale de la bibliothèque », puis la « localisation des documents ». En troisième lieu seulement apparaît « l'usage de catalogues informatisés », quasi au même niveau que « l'usage d'ouvrages de références ».

Aspects techniques	%	Aspects méthodologiques	%
Présentation générale	88,8 %	Choix des sources	70,4 %
Localisation des documents	79,6 %	Identification des besoins	48,0 %
Catalogue informatisé	62,2 %	Langages documentaires	38,8 %
Ouvrages de référence	59,2 %	Exploitation de l'information	32,6 %
Littérature secondaire	50,0 %	Critique de l'information	30,6 %
CD-ROM	40,8 %	Autres	3,1 %
Internet	13,3 %		
Autres	7,1 %		

Tableau 5 : Formation aux aspects techniques et méthodologiques (N = 98).

L'apprentissage de l'utilisation des ressources documentaires disponibles via Internet est encore très réduit, ce qui traduit fidèlement l'implantation actuelle d'Internet en Belgique, car à une exception près, ces formations sont toujours le fait des bibliothèques universitaires. Pour celles-ci, elles apparaissent dans 37,5% des cas.

Excepté ceci, on n'observe que peu de différences entre les bibliothèques d'enseignement et les autres, si ce n'est au niveau de la littérature secondaire, beaucoup plus fréquemment objet de formation dans les bibliothèques d'enseignement (56%) qu'ailleurs (18%). Dans les contenus méthodologiques, le seul qui dépasse 50% est le «choix des sources» qui reste très proche des contenus techniques. Cependant, « l'identification des besoins », « l'exploitation de l'information » et la « critique de l'information » de celle-ci ne sont pas négligés. Les bibliothèques d'enseignement dans leur ensemble, accordent un peu plus d'importance à ces mêmes aspects méthodologiques, au détriment de l'apprentissage de l'utilisation de « langages documentaires ».

## 7. Acteurs de la formation

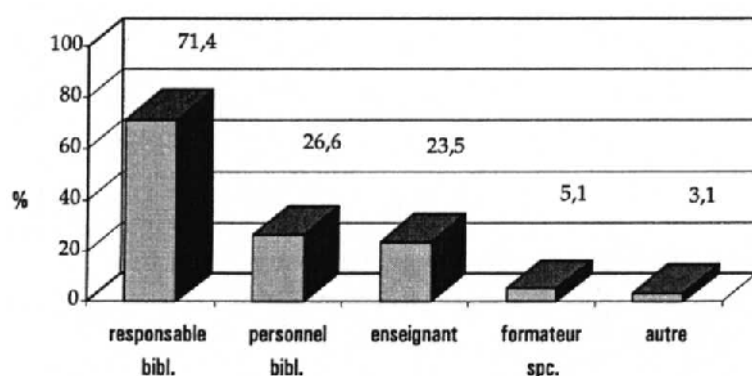


Figure 14 : Acteurs de la formation.

Dans la très grosse majorité des cas, c'est le responsable de la bibliothèque qui assure lui-même la formation. Un peu plus d'une fois sur quatre seulement, un autre membre de la bibliothèque prend part également à la formation, soit seul, soit en complément du responsable (1 fois sur 2). Un enseignant intervient dans près d'un quart des cas. Il est très rarement fait appel à un formateur spécialisé (5% des cas).

## 8. Évaluation

Deux tiers des formations sont évaluées d'une manière ou d'une autre (67,3%). Si l'on définit l'évaluation comme une démarche d'appréciation concrète des acquis des apprenants, que ce soit ou non dans une perspective certificative, cette proportion tombe à 1 sur 2 (52%).

La démarche d'évaluation s'inscrit plus fréquemment dans le milieu d'enseignement et plus particulièrement encore à l'Université (3 fois sur 4).

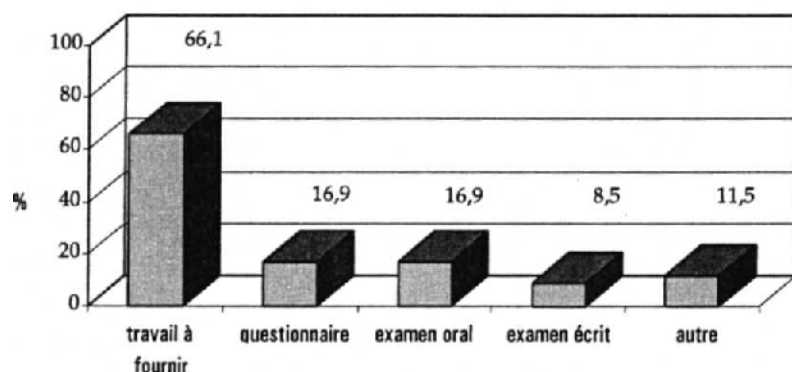


Figure 15 : Méthode d'évaluation des formations.

Le moyen d'évaluation de loin le plus fréquent, est le travail à fournir qui apparaît dans près de deux tiers des cas (Figure 15). Les autres modalités d'évaluation sont assez secondaires. Ceci est rassurant, car cela semble signifier que ce sont des connaissances actualisées, opératives qui sont évaluées.

Si c'est principalement le responsable de la bibliothèque qui évalue, dans près d'un tiers des cas (30,3 %), d'autres personnes, surtout des enseignants, interviennent également à ce niveau.

## 9. Obstacles

Plus de la moitié (53,6%) des bibliothèques qui n'organisent pas de formation, n'ont pas complété la question relative aux obstacles.

Comme pour les buts et les objectifs, le questionnaire proposait de classer par ordre d'importance les 7 obstacles suivants :

- A. niveau de qualification eu personnel
- B. moyens financiers
- C. matériel didactique
- D. temps disponible
- E. espace disponible
- F. manque de soutien des décideurs
- G. motivation des utilisateurs

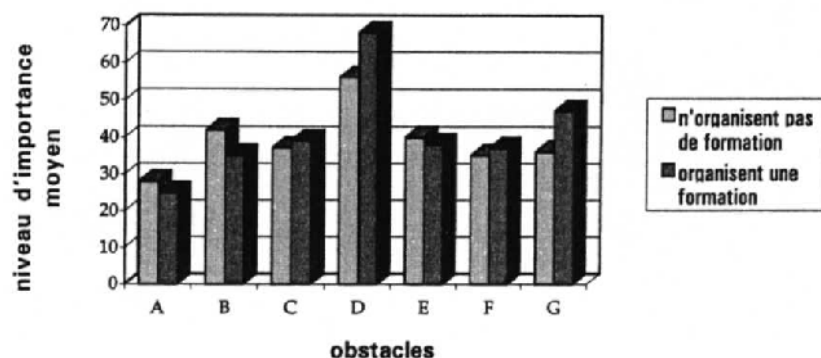


Figure 16 : Importance respective des différents obstacles à la formation.



Les bibliothèques qui font de la formation et celles qui n'en font pas s'accordent sur l'obstacle le plus important : le « temps disponible » (Figure 16.). Dans près de 50% des cas (48,9%) il s'agit de l'obstacle considéré comme le plus important (dans près des 2/3 des cas (65,4%), il arrive en première ou seconde importance). Elles s'accordent aussi sur l'obstacle le moins important : le « niveau de qualification du personnel ». Mais ceci est peut-être biaisé car celui qui répond au questionnaire est bien souvent, celui-là même qui organise la formation ....

Par contre, ceux qui font de la formation et ceux qui n'en font pas se distinguent nettement quant au deuxième obstacle : pour les premiers, c'est le « manque de moyens financiers », pour les seconds, c'est le « manque de motivation des utilisateurs » (42,5% le classent comme principal ou second obstacle).

Il est intéressant de constater que pour les deux groupes, le « manque de soutien des décideurs » ne constitue pas un obstacle important, ce qui confirme ce que nous avons relevé au niveau des buts. Pourtant, rares sont ceux qui signalent disposer de moyens particuliers octroyés par le pouvoir organisateur, ce qui paraît paradoxal, car le problème le plus crucial étant le manque de temps, le soutien des décideurs pourrait se faire à ce niveau, en mettant des moyens en personnel à la disposition du responsable de la bibliothèque (ce qui semble ne se produire que dans 8 cas). Une hypothèse explicative de ce phénomène pourrait être qu'il s'estime souvent, à tort ou à raison, le seul à même de fournir la formation.

## **CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES**

Tout en gardant à l'esprit que le degré de généralisabilité est discutable, on peut tirer quelques conclusions et enseignements de notre enquête.

- Certains facteurs sont liés à l'organisation d'une formation tels la taille de la bibliothèque, le degré élevé d'informatisation ou l'appartenance à une institution d'enseignement. Le public qui fréquente une petite bibliothèque, non informatisée et hors du milieu enseignant, a donc peu de chance d'y bénéficier d'une formation.
- Il y a une importante dichotomie entre les aspects techniques et les aspects intellectuels de la formation. Nous avons constaté, tant au niveau des objectifs qu'au niveau du contenu de la formation que les aspects techniques sont privilégiés et que cette différence est d'autant plus grande que la taille de la bibliothèque est importante. Cependant, nous avons quand même pu relever qu'un certain nombre d'efforts de formation à des contenus méthodologiques existent. Us mériteraient d'être développés.
- Par ailleurs, l'intégration de la formation des utilisateurs dans le cursus des étudiants, de même que les synergies entre bibliothécaires et enseignants, paraissent encore insuffisantes.
- D'abord, dans le milieu universitaire, la formation si elle est souvent inscrite à l'horaire, est rarement obligatoire.
- De plus, les objectifs intellectuels de critique et d'exploitation de l'information, directement en relation avec la fonction d'apprentissage, ne sont pas prioritaires pour les bibliothécaires.
- Enfin, on retrouvera peu d'enseignants ou de formateurs spécialisés comme acteurs

de la formation des utilisateurs. Il serait par ailleurs intéressant de connaître l'importance de la formation méthodologique et didactique que possède le spécialiste de la documentation qui se lance dans la formation des utilisateurs.

Malheureusement, le questionnaire ne permet pas de répondre à cette question.

Alors que l'enseignement assisté par ordinateur devient un outil didactique dont il faut tenir compte, nous avons constaté qu'une seule bibliothèque déclare l'utiliser comme outil de formation.

D'une manière générale, on peut donc considérer que les bibliothèques belges offrent des démarches de formation intéressantes mais que beaucoup de progrès restent à faire, tant au niveau de la mise en place de simples outils d'information, spécialement dans les petites bibliothèques, qu'au niveau de la formation dans ses composantes méthodologiques et de l'intégration de celle-ci dans le cursus. Ce sont ces conclusions qui orientent les activités de notre groupe et qui induisent les démarches à venir.

## RÉFÉRENCES

Association Belge de Documentation. - « La formation des utilisateurs ». Liège - Journée d'études du 25 février 1992. *Cahiers de la Documentation*. 46 (2, n° spécial), 1992.

Association Belge de Documentation. - « Les réseaux de communication électronique ». Liège -Journée d'études du 2 décembre 1993. *Cahiers de la Documentation*. 48 (3, n° spécial), 1994.

BERGMAN, E.; MAMAN, L. - « Aims of User Education : Spécial Library Results ». *Spécial Libraries*. Summer, 1992, pp. 156-162.

ECO, U. - « De Bibliotheca ». Caen : L'échoppe, 1986, 31 p.

POCHET, B. - « La formation des utilisateurs des bibliothèques : Une analyse réalisée par un groupe de l'ABD ». *Cahiers de la Documentation*. 45(2), 1991, pp. 52-55.