La formation documentaire
dans les différents contextes de l'Europe, de l'Afrique et de l'Amérique du Nord : vue d'ensemble

Yvan Bourquin
Université de Lausanne, Suisse

La formation des utilisateurs
dans les bibliothèques universitaires de Suisse romande

Ce tour d'horizon rapide me permettra d'évoquer les différents types de séances prévues pour la formation des utilisateurs, et certaines questions qui s'y rattachent : temps consacré, responsables désignés, formation continue, documentation fournie, rapports avec l'Université, évaluation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DANS LA FORMATION DES ÉTUDIANTS

Les objectifs pédagogiques se précisent dès qu'il s'agit de la formation destinée aux étudiants. On vise à leur faire acquérir le savoir-faire (ou le savoir) nécessaire pour :
- comprendre les prestations actuelles de la bibliothèque à la lumière de son histoire et de son environnement documentaire ;
- identifier et localiser rapidement les principales sources d'information ;
- planifier leur travail en tenant compte des contraintes matérielles impliquées ;
- apprendre à traduire leur demande en langage documentaire ;
- évaluer la pertinence du résultat d'une recherche et savoir réorienter celle-ci en conséquence.

A cela s'ajoutent certaines règles de comportement : connaître leurs droits et leurs devoirs envers l'institution et les autres usagers.

A Lausanne, ces objectifs sont intégrés dans un canevas de formation à deux niveaux (générale et spécialisée). Globalement, l'introduction au travail en bibliothèque peut passer par une ou plusieurs des étapes suivantes.

SÉANCE D'ACCUEIL AVANT LE DÉBUT DES COURS

Les bibliothécaires saisissent cette occasion pour prendre contact avec les nouveaux étudiants. Parfois, ils ont la possibilité d'aménager un stand d'information. Même si ce n'est pas le cas, ils signalent aux étudiants le programme de formation prévu pour eux, y compris l'autoformation possible.

Dans certaines sections de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne, dès l'automne 1995, les nouveaux étudiants sont invités d'emblée à prendre connaissance des informations générales sur le prêt et l'utilisation du libre-accès, placées sur le serveur WWW de la Bibliothèque. On compte sur l'attraction exercée par ce serveur et sur les renseignements fournis par ce moyen pour se dispenser d'y revenir lors d'une première séance en groupe. Le développement d'un serveur WWW va dans le sens d'une plus grande autonomie des usagers dans leur familiarisation avec la bibliothèque – ce qui correspond à un souhait souvent formulé au cours des sondages et entretiens.

SÉANCE DE FORMATION GÉNÉRALE

Elle se déroule parfois à l'extérieur de la bibliothèque, dans une salle de cours ; elle peut aussi se doubler d'une visite guidée et dure alors entre 60 et 90 min. La visite proprement dite a pour but de familiariser les étudiants avec le libre-accès, en particulier pour les disciplines qu'ils ont choisies. On les sensibilise à l'environnement physique, documentaire et humain (guides à disposition, rôle des bibliothécaires). Dans certaines bibliothèques, cette visite peut se prolonger si le besoin s'en fait sentir (c'est alors l'occasion d'entrer plus à fond dans un sujet, ou de présenter quelques spécialités : livre ancien, manuscrits, bibliographies).

SÉANCE PLUS SPÉCIALISÉE

Elle vise à présenter un éventail des types de ressources documentaires. L'étudiant y approfondit sa connaissance des ouvrages de référence et des services en rapport avec sa discipline (par exemple la médiathèque pour les étudiants en histoire de l'art). Il est instruit dans des stratégies de recherche plus complexes, sur CD-ROM ou en ligne. Il est sensibilisé à la complémentarité des fonds de différents centres spécialisés dans son domaine. Quelles que soient les orientations propres à chaque institution, l'accent est régulièrement mis sur les « nouvelles technologies ». Celles-ci deviennent le thème central des séances destinées en priorité au corps enseignant, aux assistants et aux étudiants avancés.

FORMATION AVANCÉE « À LA CARTE »

A la Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg, on dispense actuellement cette formation dans trois directions principales :

a) deux fois par mois (une en français, l'autre en allemand), on présente les CD-ROM aux lecteurs inscrits à la séance ;

b) on les pilote aussi dans le labyrinthe des systèmes utilisés par les grandes bibliothèques suisses (techniques d'interrogation, modalités de recherche) ;

c) enfin, on projette une formation plus spécifique sur l'Internet.

A la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne, la formation « à la carte » sur CD-ROM se pratique pour les professeurs et assistants intéressés ; en théologie, où les étudiants sont en petit nombre, le responsable a la possibilité de les initier au CD-ROM « ATLA » par groupes de deux dans le cadre d'un cours de méthodologie – mais c'est un luxe! En 1995, les bibliothécaires spécialisés ont initié professeurs et assistants aux accès offerts sur l'Internet dans quelques disciplines (via les serveurs Gopher et WWW). Ils ont tout d'abord insisté sur les ressources *produites* par la Bibliothèque : mémoires et thèses de Lausanne, listes des bibliographies par disciplines, catalogues spécialisés. Puis ils ont enchaîné avec les ressources *repérées* par la Bibliothèque : catalogues de bibliothèques, bases de données générales telles que «Uncover» et «Current contents», conférences électroniques présentant de l'intérêt. Un sondage récent a montré que professeurs, assistants et étudiants de chaque Faculté souhaitent avant tout une information claire et ciblée dans leur domaine de recherche.

TEMPS CONSACRÉ ET NOMBRE D'UTILISATEURS TOUCHÉS

On dénombre environ 14 000 étudiants à Genève, 13 000 à Lausanne, 8 000 à Fribourg, 10 000 à Berne et 30 000 à Zurich. Pour les villes universitaires de Suisse romande, le total annuel des nouveaux étudiants varie entre 2 000 et 3 500.

A Genève, pour la seule Faculté des Sciences économiques et sociales, les bibliothécaires consacrent à peu près 50 h par année à la formation des 700 ou 800 nouveaux utilisateurs (réunis par groupes de 25).

A la Stadt- und Universitätsbibliothek de Berne, on a initié 108 groupes d'étudiants et d'élèves en 1994, soit un total de 1 351 personnes.

A la Zentralbibliothek de Zurich, il se tient, l'un dans l'autre, une séance de formation par jour (sauf en période de vacances universitaires).

A la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne, où sont regroupés les ouvrages de sciences humaines, on tient chaque année une trentaine de séances de formation pour les étudiants du 1er cycle (l'assistance varie de 10 à 50 personnes). Il s'y ajoute, pour certaines disciplines, les formations sur les ressources de l'Internet.

Un changement important s'est produit à la Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg, au moment de l'introduction du système local DOBIS-LIBIS avec son nouvel accès public. Cette institution a mis sur pied un programme de formation intensive ; celui-ci comprenait notamment la présence régulière d'une personne près des écrans, proposant son aide aux lecteurs.

A Fribourg, la collaboration avec les bibliothèques du canton inclut, en plus du partage de différentes activités, la formation des utilisateurs ; la Bibliothèque cantonale et universitaire organise des visites guidées spécialement conçues à l'intention du public de ces bibliothèques. En 1994, quelque 1 050 personnes (groupes d'intérêts, associations, mais surtout étudiants et élèves) ont suivi une introduction et une visite guidée.

RESPONSABLES DE LA FORMATION

A Berne, tous les bibliothécaires procèdent à la formation générale (une personne coordonne les visites par groupes). Les bibliothécaires spécialisés s'occupent des étudiants. A Fribourg, tous les bibliothécaires participent au service d'information. Les nouveaux étudiants sont pris en charge : par les bibliothécaires universitaires pour les connaissances générales et le domaine bibliographique, par les bibliothécaires diplômés pour la recherche en accès public, par les informaticiens pour les nouvelles technologies. Un responsable de la formation générale gère l'ensemble, y compris la formation continue du personnel. Un groupe de travail réfléchit actuellement à la conceptualisation des pratiques déjà en vigueur, ainsi qu'à la réalisation de nouveaux projets.

FORMATION CONTINUE DES FORMATEURS

A Fribourg, la formation continue en 1995 a pour objectif prioritaire la mise à jour des connaissances générales à l'intention des bibliothécaires de l'Université et du personnel qui assure la permanence au bureau d'information. On a prévu à cet effet une série de 8 séances obligatoires (durant de 60 à 90 min), ainsi que la participation à de nombreuses conférences (supports optiques et réseaux, etc.).

A Lausanne, en 1991, tous les bibliothécaires s'occupant de la formation des usagers ont suivi un cours de pédagogie. Plusieurs jours ont été consacrés à la mise en valeur du matériel pédagogique et à des exercices pratiques de présentation (avec vidéo). En 1994, durant une semaine, les bibliothécaires universitaires ont exploré le serveur Gopher, afin de répertorier les ressources documentaires utiles dans leurs disciplines. Ce travail a permis d'établir des pointeurs dans le Gopher de la Bibliothèque, afin de faciliter leur accès pour les usagers.

DOCUMENTATION FOURNIE

En 1995, à Lausanne, un nouvel instrument a été mis à disposition des collègues fonctionnant au service des renseignements, ainsi que des utilisateurs. Disponible à la fois sur papier et sur « FileMaker », cet outil opère une synthèse des informations les plus couramment demandées (ouvrages de référence dans chaque discipline, adresse des centres de documentation spécialisés, etc.).

La Bibliothèque de la Faculté des Sciences économiques et sociales de Genève mérite ici une mention particulière. Dès 1987, on y a préparé un petit guide humoristique intitulé : « Un cadavre dans la bibliothèque », de... Agatha Grisbi! Dans cette même institution, on a élaboré un certain nombre de « biblioguides » : Hisdoc, Géodoc, Poldoc, Ecodoc. D'autres guides sont en préparation, notamment pour la sociologie et les hautes études commerciales. Ils sont le fruit d'une collaboration étroite entre la Bibliothèque et chacune des Facultés.

RAPPORTS AVEC L'UNIVERSITÉ

De manière générale, on peut dire que l'effort des bibliothèques universitaires de Suisse vise à une reconnaissance de la part des Facultés. Elles tiennent à devenir des partenaires à part entière, de véritables acteurs et non plus de simples figurants. À cet égard, les stratégies suivantes sont mises en oeuvre :

- Tenir la séance de formation générale dans les locaux où la Faculté dispense normalement son enseignement pour les étudiants de 1ère année ;
- Obtenir que la formation soit intégrée dans un cours de méthodologie, un séminaire ou une séance de travaux pratiques ;
- Demander aux professeurs et/ou aux assistants d'accompagner les étudiants lors de la visite guidée et de la formation spécialisée.

Le directeur de la Stadt- und Universitätsbibliothek donne des cours à l'Université de Berne, entouré d'une équipe de bibliothécaires : 1 cours d'un semestre destiné à tous les étudiants, 2 cours de formation continue surtout pour les enseignants, et 1 cours plus général à l'Université populaire.

SONDAGE AUPRÈS DES UTILISATEURS

Certaines bibliothèques élaborent des questionnaires occasionnels, pour se rendre compte de la pertinence de leurs options. D'autres procèdent à des évaluations régulières auprès des étudiants.

La Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne repense actuellement un questionnaire dont l'usage s'est généralisé depuis 1992. Un spécialiste dépouille les

résultats sur « Excel », ce qui permet la production de grilles et de graphiques appropriés. Ensuite, la coordinatrice des services publics interprète les chiffres obtenus, ainsi que la tendance à l'oeuvre dans les commentaires des étudiants.

BILAN RAPIDE

Dans les bibliothèques suisses, l'un des grands axes de réflexion porte actuellement sur les utilisateurs en général, et sur les étudiants en particulier. Quand des mesures d'économie leur sont imposées, elles cherchent, dans la mesure du possible, à ne pas diminuer les prestations offertes au public ; elles consentent à de gros efforts pour favoriser ceux qui ont recours à leurs services. Dans cette optique, la formation des usagers reste une de leurs préoccupations essentielles.

Claire Panijel
URFIST Paris - École Nationale des Chartes, France

La formation documentaire
dans l'enseignement supérieur en France

La formation documentaire des étudiants – je ne parle pas ici de la formation professionnelle mais de l'initiation indispensable aux outils du travail intellectuel – ne fait pas partie, en France, des enseignements « disciplinaires » traditionnels. Elle ne s'intègre pas aux programmes assurés par les enseignants-chercheurs universitaires et échoit le plus souvent, dans des conditions expérimentales ou très précaires, aux bibliothécaires de l'établissement.

Très réduite jusqu'au début des années 80, elle a dû son développement principalement à l'apparition des nouvelles technologies de l'information, qui ont nécessité la mise en place de formations techniques, et à la volonté gouvernementale de soutenir les industries informatiques nationales. Les formations proposées alors, souvent très instrumentales, ont cependant ouvert la voie à une réflexion plus large sur l'importance de la maîtrise des systèmes d'information dans l'acquisition et la production des connaissances et permis parfois la mise en place de véritables initiations méthodologiques au « métier » d'étudiant.

1. LES GRANDES ÉTAPES DU DÉVELOPPEMENT DES FORMATIONS DOCUMENTAIRES

1968 – 1978 : début de la « formation des utilisateurs » en France

La littérature professionnelle témoigne d'initiatives intéressantes menées par des bibliothèques universitaires, particulièrement en médecine, et par des Écoles d'ingénieurs.

Ces pionniers, généralement des bibliothécaires et documentalistes inquiets de constater les lacunes des étudiants et chercheurs, proposent des séances d'initiation à la recherche documentaire.[1]

Ils restent assez isolés et privés de moyens, malgré les recommandations favorables de la Commission Recherche constituée pour le 6ème plan gouvernemental en 1971.

En 1977–78 cependant, le BNIST (Bureau National de l'Information Scientifique et Technique, rattaché au Ministère de l'Industrie), qui a la charge de promouvoir le développement des banques de données, commence à soutenir des expériences pédagogiques de sensibilisation à l'usage de l'information. [2]

1979 – 1984 : période des « formations à l'IST »

En 1979 est créée la MIDIST (Mission Interministérielle pour le Développement de l'Information Scientifique et Technique) qui remplace le BNIST et reprend ses missions avec des moyens accrus.

L'année 1979 est importante pour l'information électronique en France puisqu'elle voit naître presque simultanément deux grands serveurs nationaux, Télésystème-Questel et G.Cam, ainsi que le réseau national de transmission par paquets Transpac. Les pouvoirs publics préparent en même temps les moyens techniques d'un usage grand public : le minitel, la norme videotex et le réseau Télétel.

Des services d'interrogation de banques de données sont implantés dans les bibliothèques, nécessitant des formations, pour les professionnels de l'information évidemment, mais aussi, sous peine de manquer de « clients », pour les usagers de ces systèmes d'information devenus payants.

Les Institutions qui ont en charge ce secteur, La MIDIST, puis bientôt la DBMIST (Direction des Bibliothèques, des Musées et de l'Information Scientifique et Technique) au sein du Ministère de l'Enseignement Supérieur, soutiennent d'une part « l'offre » de banques de données, en distribuant des aides aux producteurs et diffuseurs, d'autre part la « demande » en finançant des formations et des opérations de promotions dans les universités et les grandes écoles.

La DBMIST crée pour cet objectif, en 1982–83, 7 URFIST (Unités Régionales de Formation et de Promotion pour l'Information Scientifique et Technique), à vocation inter-universitaire, chacune rattachée à un établissement d'enseignement supérieur situé dans une grande ville universitaire. Elles se composent de deux formateurs, l'un conservateur de bibliothèque, l'autre enseignant universitaire, disposent de locaux et de moyens matériels pour remplir les deux missions qui leur sont principalement confiées:

- la formation continue des personnels des services documentaires dans le domaine des nouvelles technologies de l'information ;
- la formation des étudiants, enseignants et chercheurs à l'usage des nouveaux systè-

mes documentaires.

La MIDIST soutient de son côté les formations impulsées par l'active Conférence des Grandes Écoles.

On devine que la logique qui prévaut durant ces années est plutôt d'ordre économique – assurer le développement d'un nouveau secteur industriel – et que les formations proposées dans ce cadre seront principalement techniques pour les professionnels, et limitées à l'usage des banques de données pour les étudiants.

Il n'y a pas lieu de s'en plaindre : des structures et des compétences de formation ont pu ainsi se mettre en place, et une tradition universitaire larvée de mépris pour le « technique » être un peu bousculée.

Il faut noter, et cela se manifeste dans les publications rendant compte de ces formations, que les formateurs ont souvent saisi l'occasion des nouvelles technologies pour introduire la dimension méthodologique et montré l'importance de la maîtrise des systèmes d'information pour l'acquisition de l'autonomie intellectuelle. C'est dans les Grandes Écoles que ces arguments sont développés avec le plus de force; les formations en IST sont présentées comme des enseignements d'excellence, fondamentaux pour acquérir des connaissances et mener une vie professionnelle.[3]

A la fin de cette période apparaissent des besoins nouveaux, liés à la forte progression et aux transformations sociologiques profondes des publics étudiants.

Ainsi, en 1984, dans le cadre d'une réforme qui essaie de réduire un taux d'échec catastrophique dans le premier cycle universitaire, la loi Savary introduit l'idée des « langages fondamentaux », connaissances de base indispensables à tous projets d'études, parmi lesquels figure la documentation.

1985 - 1991

Période d'incertitude sur les moyens et objectifs de formation, tandis que la demande augmente sans cesse.

Cette période voit d'abord l'essoufflement de la « politique d'IST ». La MIDIST disparaît en 1985 et beaucoup d'autres institutions en « IST » suivront. L'intervention de l'État pour soutenir ses industries informatiques et informationnelles est circonscrite et les efforts pour développer l'usage des banques de données en ligne connaissent peu de succès. Mais le désengagement relatif des pouvoirs publics épargne les structures de formation.

Parallèlement le secteur de l'information électronique se déploie de manière protéiforme, livrant sans cesse de nouveaux supports, de nouveaux contenus, de nouveaux logiciels, de nouveaux matériels, de nouveaux systèmes, aux regards assez désorientés des professionnels et des usagers de l'information.

Évidemment, pour les formateurs, la tâche devient délicate. Il devient de plus en

plus difficile de maîtriser les connaissances nécessaires à cette évolution, de déterminer clairement des objectifs prioritaires.

Les besoins en formation documentaire des étudiants continuent de croître et les moyens pour répondre à ces demandes sont très limités : il manque d'enseignants ayant le temps ou les compétences pour assurer ces formations nouvelles, il manque de salle et de matériel, les manuels utiles font cruellement défaut.

Cependant, lorsque c'est possible, bibliothécaires et enseignants essaient de parer au plus pressé et de nombreux groupes mènent une réflexion sur le sens et la valeur des formations proposées. L'Université de Paris 8 est la seule à mettre en place une initiation proposée à l'ensemble de ses étudiants de 1er cycle. [4, 5]

1992 – 1995 : cette période est caractérisée :

• par une meilleure structuration de la demande de formation documentaire grâce aux appels d'offre lancés auprès des Universités par la DISTB (Direction de l'Information Scientifique et Technique et des Bibliothèques, rattachée à l'Enseignement Supérieur) qui sélectionne, finance et évalue ces formations. Grâce aussi aux CIES (Centre d'initiation à l'Enseignement Supérieur) chargés d'organiser des formations pour des étudiants en thèse assurant des cours universitaires ;
• par une forte demande de formation à l'Internet, qui commence à être accessible en France via Renater.

Les moyens cependant de répondre à ces besoins connaissent peu d'évolution :
• les moyens humains et matériels de ces formations stagnent depuis 10 ans alors que le flux des étudiants ne cesse de croître ;
• les programmes universitaires se prêtent mal à des formations pratiques transdisciplinaires (les « langages fondamentaux » ont été balayés par une nouvelle réforme) ;
• le déroulement des carrières universitaires décourage les enseignants de s'investir pédagogiquement dans des formations qui ne sont pas directement liées à leur domaine de recherche.

2. LES FORMATIONS DOCUMENTAIRES ASSURÉES ACTUELLEMENT DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Il n'est pas facile d'établir des statistiques sur les formations documentaires dans l'Enseignement Supérieur : les acteurs en sont multiples et l'objet en est mal défini. Les Universités elles-mêmes disposent rarement de données précises sur ce sujet dont l'approche est encore brouillée par sa nécessaire interdisciplinarité.

Les rapports administratifs des services (Sous-Direction des Bibliothèques et Sous-

Direction à l'Information Scientifique et Technique au sein de la DISTB),[6] gérant les financements spécifiques du Ministère de l'Enseignement Supérieur, ainsi qu'une petite enquête menée en 1992 par l'ADBU (Association de Directeurs de Bibliothèques Universitaires), permettent cependant d'établir quelques repères.

Après l'exposition rapide de ces données, la présentation de l'expérience-pilote de Paris 8, qui a su allier toutes les composantes universitaires et aborder de manière globale les compétences documentaires nécessaires au « métier » d'étudiant, sera l'occasion de mieux définir ce que nous entendons par « formation méthodologique documentaire ».

Quelques chiffres

• Entre 91 et 93, et à la suite d'un appel d'offre, la DISTB a soutenu 49 projets de formation (dont 20 à l'Université), touchant un effectif global de 12 000 étudiants, Universités et Grandes Écoles confondues; 50% de ces étudiants appartiennent au second cycle, 30% au 1er cycle et 20% au troisième cycle.

• Durant l'année 1994, à partir des chiffres établis par Clarisse Marandin (SDB/DISTB), les Urfist ont formé plus de 9 000 personnes, dont 22% de bibliothécaires, 5% d'enseignants et 63% d'étudiants. Parmi ces derniers, 55% de 3ème cycle (dont les moniteurs CIES), 30% de second cycle et 10% de 1er cycle.

Les contenus

• Les formations identifiées, financées par la DIST ou, via les URFIST, par la SDB, portent principalement sur les nouvelles technologies de l'information. Mais on voit s'élargir et se diversifier ces enseignements, appuyés sur la présentation des enjeux scientifiques de la maîtrise de l'information, ouverts à l'occasion sur le traitement et la communication de l'information ;

• les formations plus informelles, et statistiquement non dénombrées, prises en charge par les bibliothèques, relèvent davantage d'une initiation à l'utilisation de la bibliothèque : présentation des services, des catalogues, etc.

On voit également se mettre en place des cours de bibliographie ou même des UV partiellement ou entièrement prises en charge par le personnel de la bibliothèque. Ce sont actuellement les CD-ROM qui contribuent le plus au développement de la fonction pédagogique des bibliothèques : l'aide purement technique trouve vite ses limites et oblige à une formation sur les méthodes de recherche et les contenus, sous forme d'une assistance individuelle ou d'une présentation collective.[7]

La mise en place de Renater/Internet dans les Universités suscite également des interrogations sur le rôle des spécialistes par rapport à ces gigantesques et labyrinthiques réseaux.

Le modèle du « reference librarian », qui occupe la moitié de son temps à des tâches d'enseignement deviendra-t-il une réalité? Le personnel des bibliothèques n'est pas très nombreux en France et le recours aux moniteurs-étudiants pour assurer des tâches « tutoriales » semble se généraliser.

Les intervenants

Dans la plupart des cas, les formations sont assurées par des professionnels de l'information : bibliothécaires, documentalistes, enseignants en sciences de l'information. Il est cependant évident que dans toutes les disciplines les enseignants contribuent à la maîtrise des outils de méthodologie informationnelle, sans forcément clairement formaliser, dans leurs cours, ce qui relève d'un enseignement « documentaire ». Beaucoup aussi, particulièrement en lettres et sciences humaines, sont encore indifférents à des formations qui leur paraissent inutiles, impossibles ou indignes d'un enseignement universitaire.

3. L'EXPÉRIENCE DE PARIS 8

Elle est particulièrement intéressante pour plusieurs raisons :

- dans le contexte d'une université de banlieue, accueillant de nombreux étudiants d'origine sociale modeste et sans référents culturels aux usages universitaires, elle a su, en 1984, dans le cadre des « langages fondamentaux » de la loi Savary, voir l'intérêt, pour les étudiants de 1er cycle, d'une formation de base aux méthodes documentaires, comme outils du travail intellectuel ;
- elle a su trouver les ressources financières et mobiliser les énergies de l'administration de Paris 8, de la bibliothèque, de l'Urfist, du département « documentation », ainsi que d'un certains nombre des responsables d'UFR, pour mettre en place un enseignement dont l'objectif était de réduire le taux d'échec dans le 1er cycle et d'améliorer la qualité des études ;
- elle a su persévérer dans le temps, malgré les réformes structurelles des enseignements universitaires, assurer un suivi et même une évaluation de ces formations. Le GREMI, (Groupe de Recherche sur l'Enseignement des Méthodologies de l'Information), a piloté, sous la direction d'Alain Coulon, professeur en sciences de l'Éducation, une étude à la fois quantitative et qualitative dont les résultats ont été publiés en 1993.[8] Je vous renvoie à cette brochure, récemment rééditée, pour compléter la description faite ici, nécessairement très brève.

Mise en place opérationnelle

En 1986 des UV (Unités de Valeur) semestrielles (37h30) et optionnelles d'initiation à la méthodologie documentaire ont été proposées aux étudiants de 1ère ou de 2ème année de DEUG.

Les enseignants, vainement cherchés du côté des différentes disciplines, sont des professionnels de l'information, dirigés par le Département Documentation de l'Université.

La bibliothèque, avec l'aide financière de ce qui était alors la DBMIST, équipe une salle spécifique en outils de référence et constitue des fichiers – école. Elle assure aussi, avec l'Urfist, une formation spécialisée aux enseignants qui le souhaitaient

En 1994–95, 35 UV accueillant chacune 30 étudiants, sont proposées dans différentes filières disciplinaires du 1er cycle, la plupart étant obligatoires dans le cursus.

D'autres UV, non contrôlées par le département documentation, contribuent à la « culture de l'information », sans qu'il soient possible pour l'instant de les comptabiliser ou d'en connaître précisément le contenu.

Forme pédagogique

Étant donné la fonction particulière et initiatrice de ces enseignements, il ne peut être question de leur donner la forme d'un cours de masse en amphithéâtre.

Les UV, dont l'effectif ne devrait pas dépasser 30 personnes, fonctionnent essentiellement pour l'acquisition de savoir-faire autour de travaux pratiques.

Pour apprendre à manier des outils, il faut travailler en atelier, sous le contrôle d'un expert; pour devenir gymnaste, il faut s'entraîner sur le tapis, sous l'oeil d'un entraîneur ; pourquoi la lecture devant 1 000 personnes d'un « mode d'emploi de l'université » permettrait-elle de devenir étudiant ?

Programme

Il repose sur une maquette, que j'avais construite à la demande du Ministère, définissant la formation qu'on retrouve en annexe. Son originalité, à l'époque, tenait principalement à sa démarche d'élaboration : partir des objectifs de la formation avant de déterminer les contenus, c'est à dire déterminer le contenu en fonction des besoins des étudiants, des capacités à acquérir pour devenir étudiant, et en laissant résolument de côté une logique d'exposition qui tiendrait à la structure de la discipline ou aux usages des professions de la documentation.

Le programme ne se limite pas aux lieux et outils de la recherche documentaire mais envisage l'information comme une matière première à identifier, à gérer dans l'espace et dans le temps en termes de stratégie, à collecter et à sélectionner en fonction de moyens et d'objectifs particuliers ; matière première qu'il faut apprendre à traiter,

à réduire, à organiser, à classer, à contextualiser ; matière première enfin identifiée comme produit social dont les conditions d'appropriation sont liées aux groupes, aux investissements affectifs, aux projections sur l'avenir...

La bibliothèque – ou la documentation – n'y sont pas présentes comme un obstacle organisationnel au savoir, un code fastidieux à apprendre, mais au contraire comme une métaphore, un peu réduite mais féconde, du système informationnel que tout individu doit devenir pour réussir dans ses études et dans sa profession.

Le modèle initial, ouvert et modulaire, était évidemment à tester et sujet à révision ; beaucoup d'enseignants, tout en gardant l'esprit du projet, l'ont considérablement enrichi, en particulier Brigitte Chevalier autour du concept de lecture – recherche. Tous ont aussi adapté et développé son contenu en fonction des spécificités disciplinaires de la « filière ».

L'équipe pédagogique, 4 enseignants en poste et une dizaine de chargés de cours, s'y est investie de manière surprenante, orientant une partie de sa réflexion vers les sciences cognitives, cherchant des moyens adaptés d'évaluation des connaissances, développant les échanges d'expérience, et s'employant à inventer un enseignement pour lequel il n'existe pas beaucoup de références.

Évaluation

Cinq ans après le démarrage de ces enseignements, il nous a paru important de vérifier notre hypothèse de départ ; nous les avions conçu comme des moyens de lutte contre l'échec, comme un élément d'adaptation aux changements sociologiques qui ont modifié considérablement la population universitaire.

Comment mesurer l'impact de formation de méthodologie documentaire sur la réussite universitaire ?

Le GREMI a élaboré en 1991 un projet de recherche, soutenu financièrement par la Sous-Direction des Bibliothèques, et piloté deux enquêtes ; l'une qualitative, appuyée sur l'ethnométhodologie, menée par Bruno Bonu, l'autre quantitative, assurée par Alain Coulon à partir des statistiques de l'Université, sur une cohorte de 8 000 étudiants inscrits 3 années consécutives à Paris 8 entre 1986/87, 1987/88 et 1988/89.

Les deux approches, complémentaires, se rejoignent dans leurs conclusions : globalement, un meilleur « niveau de compétence » des étudiants formés et statistiquement, des chances de réussite considérablement augmentées pour les titulaires de l'UV (multipliés par deux voire par cinq ou par huit selon le type de passage observé).

Ces résultats, bien que concordants, doivent être maniés avec la prudence en usage, mais ils nous encouragent à poursuivre notre action.

RÉFÉRENCES

[1] SCHLUMBERGER, Simone; MENEGOZ, Brigitte; HERAN, Jacques. - « L'enseignement de la bibliographie, partie intégrante de l'enseignement médical. Une expérience de deux ans à Strasbourg ». *Bulletin des Bibliothèques de France,* vol. 15, n° 9–10, sept.–oct.1970

[2] « Pour la sensibilisation des utilisateurs en France : extraits du rapport du Groupe Formation du BNIST ». *Documentaliste,* vol. 13, janv.–fév. 1976.

[3] Ministère de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur, Conférence des Grandes Écoles. - « S'informer pour se former et pour agir », sous la direction de Danielle BRETELLE-DESMAZIÈRES, Paris, *Documentation Française,* 1987.

[4] Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et des Sports, Direction Générale des Enseignements Supérieurs et de la Recherche, Direction des Bibliothèques, des Musées et de l'Information Scientifique et Technique, Actes du colloque. - « L'information scientifique et technique dans l'Enseignement Supérieur », 15–16 décembre 1988.

[5] « Éducation à l'information scientifique et technique ou éducation à la recherche ». *Cahiers de la documentation,* vol. 46, n° 2, pp. 84–87, 1992.

[6] Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, Direction de l'information scientifique et technique et des bibliothèques, Sous-direction de l'Information Scientifique et Technique, Département de l'Information Spécialisée. - « Formation à l'information scientifique et technique : bilan et perspectives ». Synthèse du séminaire du 23 septembre 1994, Paris : MESR, 1994.

[7] « Information, formation des utilisateurs ». *Bulletin des Bibliothèques de France,* vol. 40, n° 1, 1995. (le n° dans son ensemble)

[8] « L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'Université de Paris 8 », sous la direction d'Alain COULON, Laboratoire de recherche éthnométhodologique de l'Université de Paris 8, 1993.

Claire Panijel

Annexe

I. Utiliser l'U.V. « Sciences de l'Information »

- Pourquoi un enseignement en Sciences et Techniques de l'information
- Qu'est-ce que la Science de l'Information
- Le programme de l'année (en termes d'objectifs pédagogiques)

II. Traiter l'information: à la fois utiliser et produire

II. 1- Utiliser une information (sélectionner en fonction d'objectifs)

- reproduire (enregistrer, apprendre par coeur, photographier...)
- résumer, prendre des notes, lire en «diagonale»
- utiliser un index

- typologie et méthodologie de la condensation (exercices)
- sensibilisation à l'indexation exercices)
- fiches de lecture

- problèmes généraux d'analyse dcumentaire
- problèmes généraux des langages documentaires: langage contrôlé, thésaurus

II. 2 - Situer une information

- trouver le système selon lequel est organisée une discipline scientifique
- replacer une information dans son contexte (social, scientifique, historique...)
- connaître les enjeux scientifiques et les courants contemporains d'une discipline

- à partir d'une recherche, usage de dictionnaires, manuels encyclopédies, ouvrages de synthèse ou de critique.
- rôle des articles de périodiques

- en arrière plan théorique, quelques notions d'épistémologie des sciences: d'où viennent les concepts scientifiques.
- Notion de catégorie ou de classe

II. 3 - Comparer et organiser des informations

- caractériser (typologie...)
- classer
- trouver des critères de sélection et d'évaluation

- exercices de classement à partir de typologies, études de bordereaux, comparaison de système de classement
- comparaison d'organisation matérielle d'ouvrages
- examen de critères formels et intellectuels

II. 4 - Organiser dans le temps le traitement de l'information, planifier son travail

• exercices de constitution de plans ou de programmes de travail (éventuellement à partir de leur propre travail universitaire)	

III. Mener une recherche documentaire

III. 1 - Trouver l'information (où?)

• exercices pratiques de recherche d'informations. Trouver le ou les types de documents susceptibles de fournir des informations sur une question donnée	• les documents, définitions, typologie systèmes de production
• trouver les lieux et moyens de cette recherche	• les différents systèmes de circulation de l'information: - écrite: bibliothèques, BD, archives librairies; - A.V.: phonothèques, photothèques, iconothèques, cinémathèques, musées, expositions; - orale: cours conversations, radio, télévision, réunions congrès, colloques.

III. 2 - Utiliser une bibliothèque

• visites de bibliothèques	• les répertoires de bibliothèques, musées, collections photographiques..., • typologie des bibliothèques (BU, BM, BN, centres de documentation spécialisés, etc.)

III. 3 - Utiliser des instruments de référence, des fichiers matières et des index

• exercices pratiques de recherche d'informations en bibliothèque	• organisation: - le traitement de l'information par la bibliothèque, la norme bibliographique comme grille d'analyse de l'information; - fichiers et catalogues; - accès aux documents (consultation sur place, prêt, PEB...)

• examen, en bibliothèque, de bibliographies ou autres instruments de référence bibliographique.	• typologie des instruments de référence. • principes de la recherche
• exercices pratiques d'utilisation	• les instruments de références traditionnels nécessaires dès le 1er cycle. • principes de la recherche bibliographique informatisée.

III. 4 - Accéder aux documents signalés

• exercices pratiques	• catalogues collectifs, répertoires.

III. 5 - Évaluer les résultats de la recherche documentaire (pertinence, accessibilité, bruit et silence, obsolescence, coût)

• exercices pratiques d'évaluation	

IV. Dominer sa stratégie de recherche

• exercices pratiques de recherche d'information, et réflexion sur la démarche à adopter	

IV.1 - Trouver son propre fonctionnement

• à traiter comme une série de points de repères pour maîtriser un rapport à l'information plutôt que comme un «discours de la méthode» ou une «science du raisonnement» • Il n'y a pas «d'ordre» mais un tout organisé, un système: les opérations peuvent être simultanées, fragmentées, inconscientes	• quelques éléments ou jalons pour une stratégie de recherche d'information: – déterminer les objectifs de la recherche; – analyser le sujet de recherche et en définir les termes; – modifier éventuellement les termes de cette recherche au fur et à mesure de sa progression; – mener une recherche documentaire en évitant bruit et silence; – classer, comparer, sélectionner organiser et évaluer l'information; – faire fonctionner les informations dans une pratique scientifique; – *définir une méthode d'étude et un* plan de travail

IV. 2 - Être conscient des interférences affectives et sociales

- étude de phénomènes de distorsion de l'information (exercices)
- étude du langage de textes à statut social très différent, exercices portant sur la richesse et la nature du vocabulaire (par exemple pour raconter un fait...)

- rôle de l'affectivité
- rôle du contexte social

V. Mener une stratégie d'études

V. 1- S'informer : sur les systèmes de formation et sur les perspectives professionnelles

- les C.I.O

- le système universitaire
- le département choisi
- fonctionnement, possibilités de passage vers d'autres études, systèmes de sélection et de contrôle

V. 2 - Évaluer, dans un choix d'études, les possibilités de transformation, évolution ou reconversion ultérieures, en fonction des objectifs, des résultats et du marché du travail.

- débouchés professionnels et marché du travail

VI. Situer la science de l'information

- histoire et épistémologie de la science de l'information.

VI. 1 - Évaluer l'impact des nouvelles technologies de l'information

- rapports avec les autres sciences
- courants actuels et concepts utilisés par les principaux théoriciens

Bernard Pochet
Faculté des sciences agronomiques de Gembloux, Belgique
Paul Thirion
U.D. Psychologie, Université de Liège, Belgique

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

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'ensei-

gnement supérieur ainsi qu'aux principales 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.

Types de bibliothèques

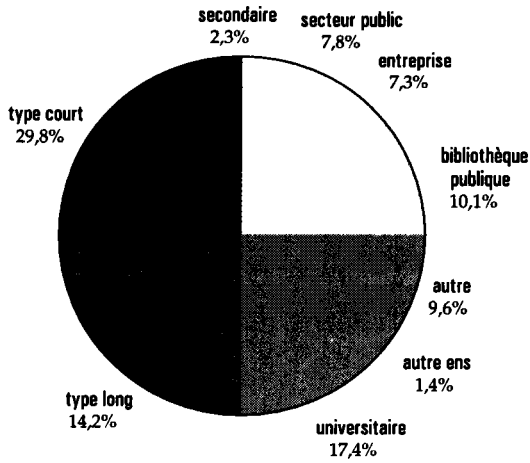


Figure 1 : Répartition des bibliothèques de l'échantillon selon le type.

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.

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).

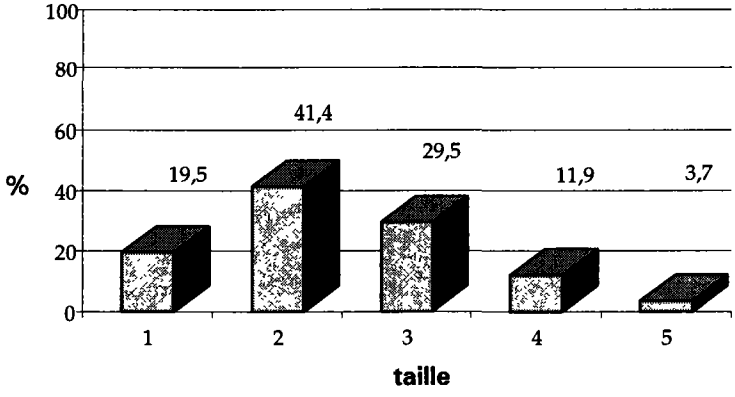


Figure 2 : Répartition des bibliothèques de l'échantillon selon la taille.

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 NTI. 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.

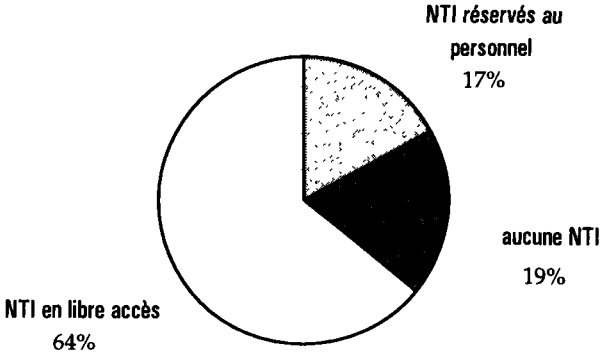


Figure 3 : Répartition des bibliothèques de l'échantillon selon la place qu'y occupent les Nouvelles Technologies de l'Information (NTI).

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.).

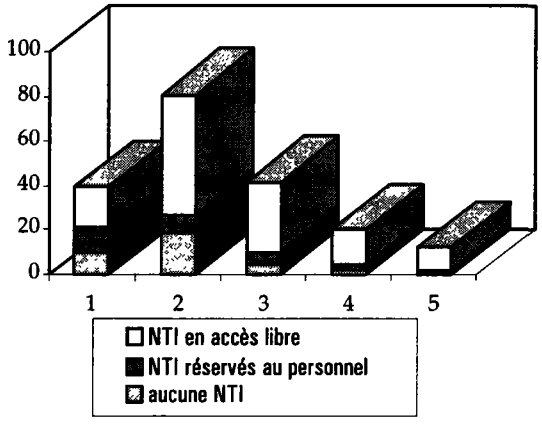


Figure 4 : Rapport entre la taille de la bibliothèque et la place qu'y occupent les NTI.

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 3ème 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.

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.

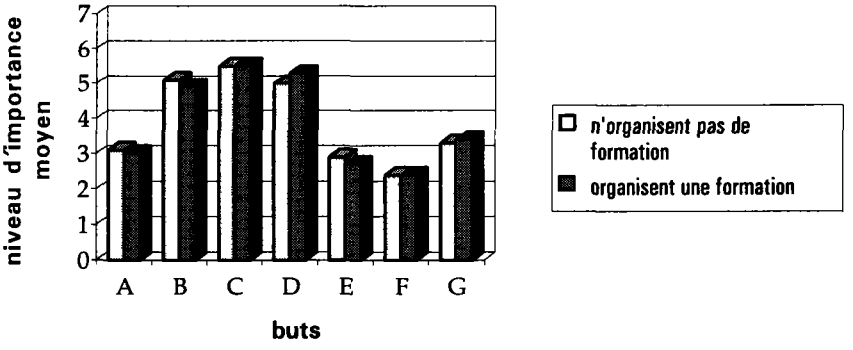


Figure 5 : Importance respective des différents buts possibles de la formation.

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.

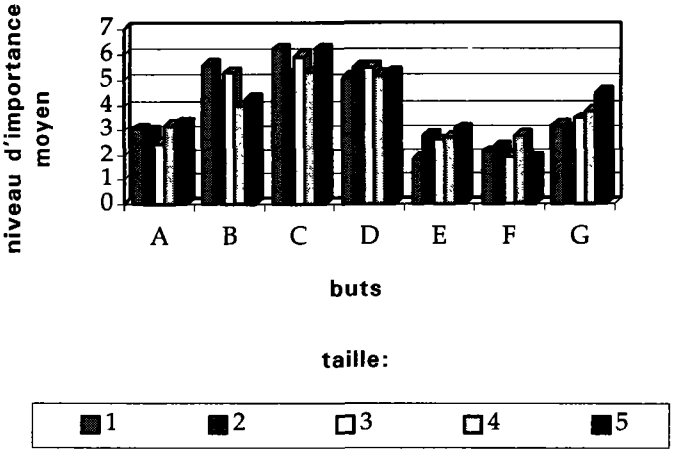


Figure 6 : Importances respectives des différents buts possibles de la formation en fonction de la taille de la bibliothèque.

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).

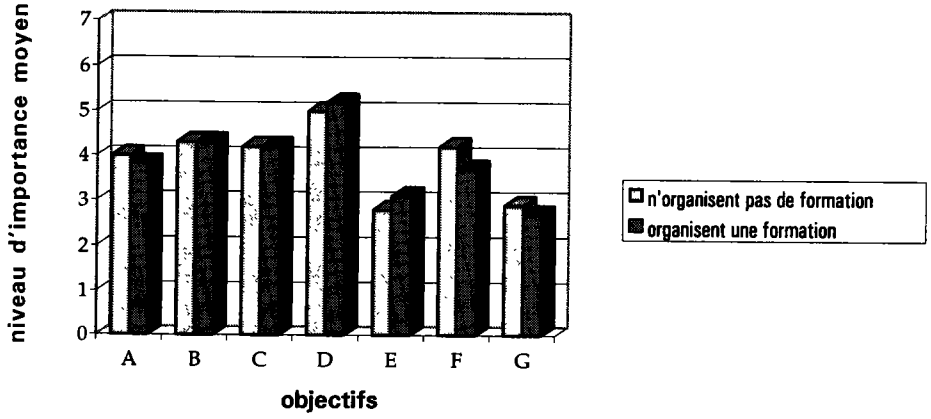


Figure 7 : Importance respective des différents objectifs possibles de la formation.

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 .

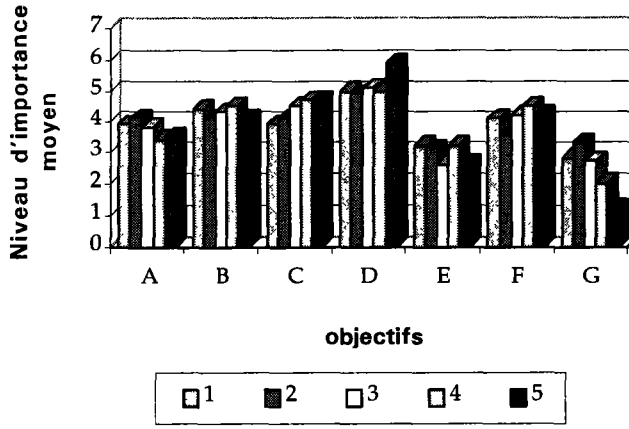


Figure 8: Importance respective des différents objectifs possibles de la formation en fonction de la taille.

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

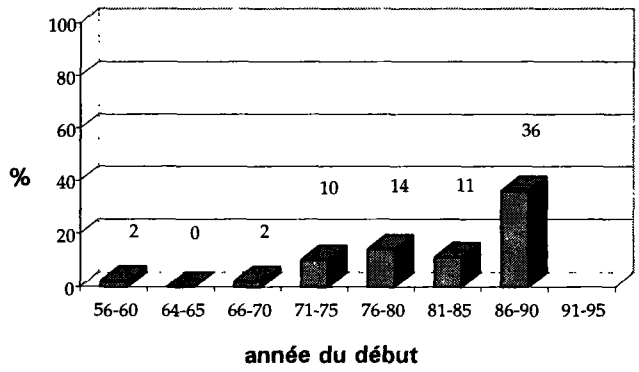


Figure 9 : Année initiale des actions de formation.

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

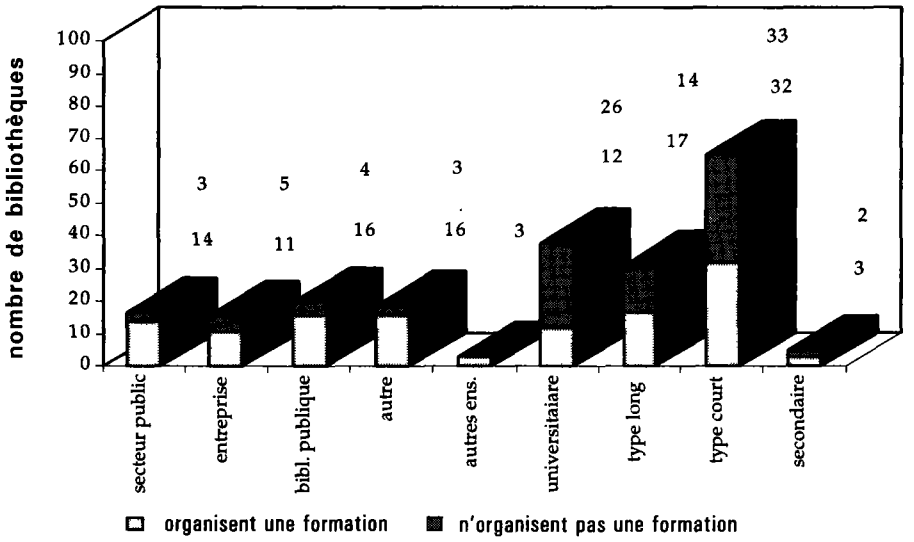


Figure 10 : Organisation de formations selon le type de bibliothèques.

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

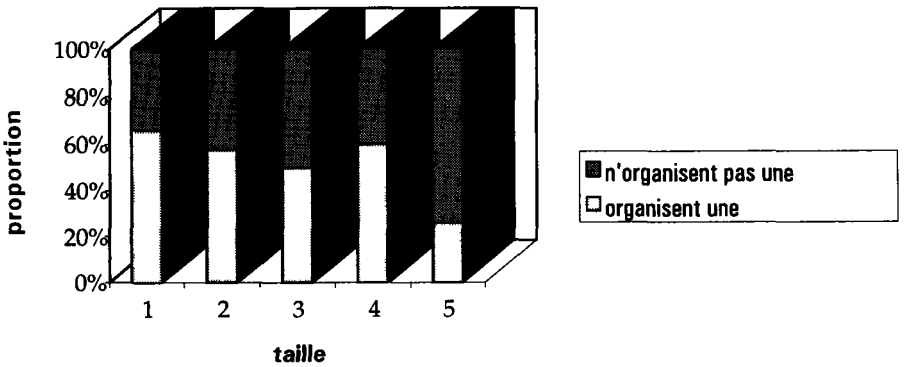


Figure 11 : Organisation de formations selon la taille des bibliothèques.

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

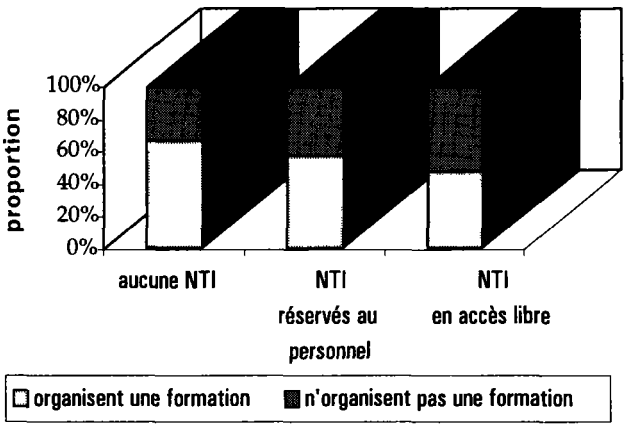


Figure 12 : Organisation de formations selon la place qu'occupent les NTI.

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

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)

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.

	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 %

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

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).

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 %

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 :

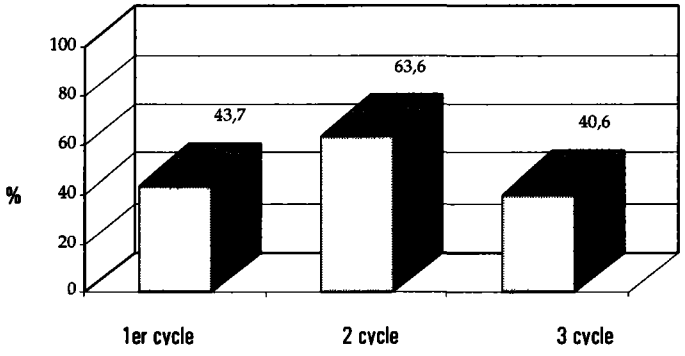


Figure 13 : Publics visés par les formations universitaires.

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 1er cycle (43,7%) ni même ceux du 3ème 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.

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 proposions 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

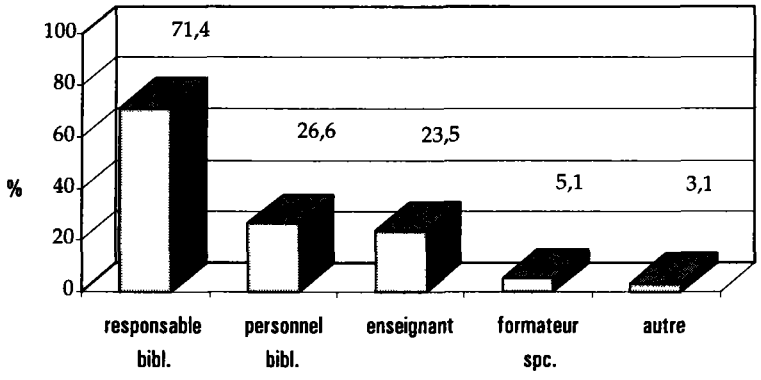


Figure 14 : Acteurs de la formation.

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%).

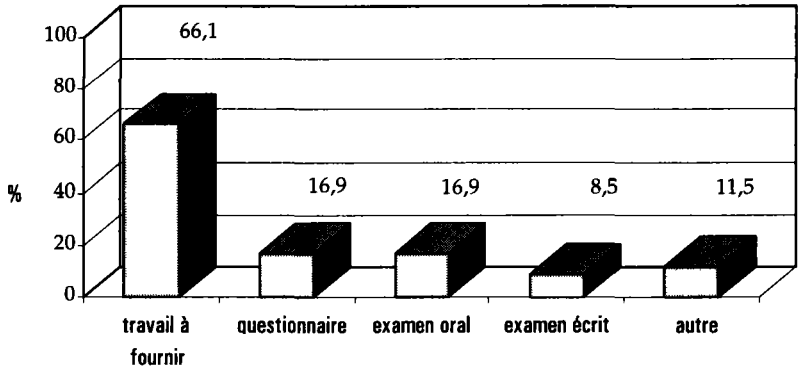


Figure 15 : Méthode d'évaluation des formations.

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

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

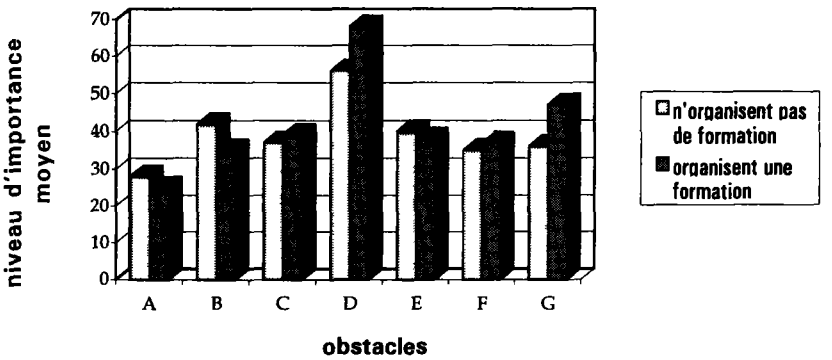


Figure 16 : Importance respective des différents obstacles à la formation.

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 avions 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 pour-

rait 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. Ils 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 : Special Library Results ». Special 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.

Lucie Verreault
Université du Québec à Montréal, Québec

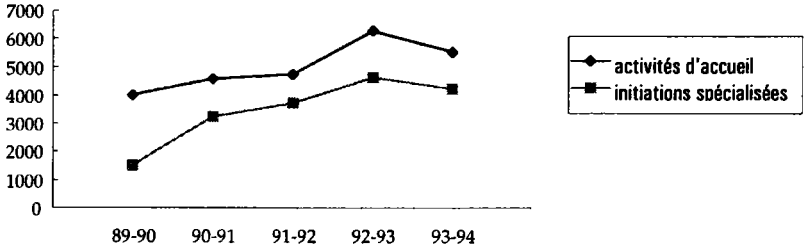
La formation documentaire au Québec: un tour d'horizon

Le concept de formation documentaire n'est pas un concept nouveau au Québec. On en parle depuis une vingtaine d'années. Mais il est devenu, au cours des années, de plus en plus inclusif. D'abord axé sur les activités d'information, telles les visites d'orientation, la présentation des services offerts, il a été associé au cours des années à toutes les activités liées à la formation de base et à la formation spécialisée. De plus, alors qu'il y a encore quelques années la formation documentaire se concentrait sur les ressources locales, elle s'ouvre maintenant sur le monde de l'Internet. L'explosion des nouvelles technologies a donc ouvert de nouvelles avenues au monde des bibliothèques, qui ont dû s'ajuster à ces nouvelles opportunités mais surtout à ces nouvelles responsabilités.

QUELQUES DONNÉES

Ainsi de 1988 à 1994, toutes les bibliothèques québécoises ont-elles vu s'accroître de façon significative leurs activités de formation.

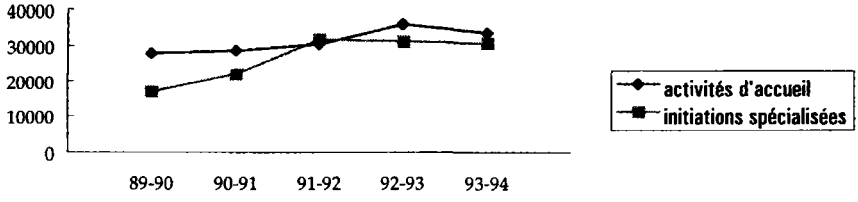
Activités de formation documentaire, évolution de 1989-90 à 1993-94



Source : Crépuq, *Statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises*

Alors que le nombre d'étudiants inscrits dans les universités augmentait de 10,8%, le nombre d'initiations collectives, lui, croissait de 170%, celui des activités d'accueil de 133% et celui des initiations spécialisées de 239%.

Nombre d'usagers ayant assisté à des activités de formation documentaire : évolution de 1989-90 à 1993-94



Source : Crépuq, *Statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises*

En 1993–1994, l'ensemble des bibliothèques universitaires québécoises avait dispensé 9 346 initiations collectives dont 5 204 activités d'accueil et 4 142 initiations spécialisées, sans compter les 78 activités créditées, rejoignant ainsi plus de 65 000 étudiants.

Comme on peut cependant le constater, ces activités se situent à différents niveaux de formation.

NIVEAUX DE FORMATION

En fait, on peut distinguer 3 niveaux de formation qui coexistent dans toutes les bibliothèques universitaires québécoises (à l'exception, peut-être, des instituts spécialisés qui se concentrent sur le 3e niveau).

1. Un 1er niveau, où l'étudiant apprend à connaître la bibliothèque, son organisation, ses différents services. On parle alors davantage d'informations de base nécessaires à une bonne utilisation de la bibliothèque que d'une formation proprement dite. C'est en fait la visite traditionnelle de la bibliothèque dont l'importance relative tend à s'amenuiser dans l'ensemble des activités de formation. En effet, les multiples outils développés par les bibliothèques, tels les dépliants sur les services, les feuillets explicatifs, les visites autoguidées, et de plus en plus, les renseignements disponibles sur les WWW des bibliothèques, permettent à l'usager de s'auto-informer.

2. Au 2e niveau de formation l'usager apprend à consulter le catalogue des bibliothèques, à repérer sa documentation, est initié aux principaux ouvrages de référence.

Il s'agit d'une formation de base rendue essentielle avec le développement généralisé des catalogues informatisés. C'est l'initiation générale à la recherche en bibliothèque.

Toutes les bibliothèques universitaires offrent cette formation, dans la majorité des cas, sous forme de cours, de démonstrations, ou plus rarement, d'ateliers.

Cette formation peut :

• d'une part s'inscrire comme exigence à l'intérieur d'un cours dispensé par un professeur. Elle peut alors être donnée par le bibliothécaire seul, c'est la majorité des cas, ou en collaboration avec l'enseignant. Dans certains cas, même si elle est limitée dans le temps, elle peut être évaluée comme élément intrinsèque du cours ;

• d'autre part, cette formation peut être offerte en complément par les bibliothèques à l'ensemble des usagers. La popularité des séances ainsi offertes au début des sessions d'enseignement montre à quel point elles sont nécessaires et répondent à un besoin.

Dans la majorité des cas, cette formation se déroule dans les locaux mêmes des bibliothèques, en général dans des salles de formation spécialement équipées et pouvant accueillir de 15 à 50 personnes.

3. La formation de 3e niveau vise entre autres à initier l'usager au contenu et à l'utilisation des sources d'information ou des sources documentaires spécialisées dans sa discipline.

Avec la généralisation des bases de données sur disques compacts, cette formation s'est surtout axée vers la maîtrise des nouvelles technologies. C'est en partie ce qui explique que les initiations spécialisées aient crû de 238% depuis 1988, passant de 1 224 à plus de 4 000 en 1993–1994 .

Cette formation de 3e niveau vise en outre à apprendre à l'étudiant à mieux préciser ses besoins d'information, à raffiner ses stratégies de recherche et à repérer les meilleures sources d'information pour répondre à ses besoins. C'est l'initiation à la documentation et à la recherche spécialisée.

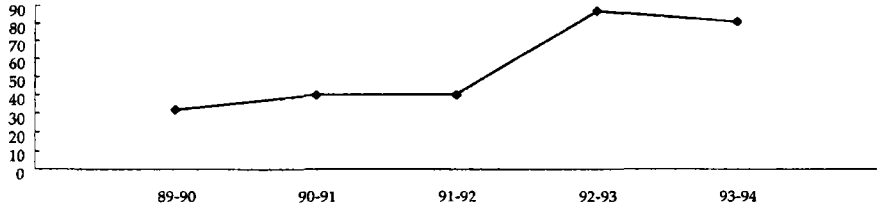
Cette formation s'adresse souvent aux étudiants de 2e et de 3e cycles ou est intégrée au premier cycle aux cours de méthodologie. Elle est alors dispensée soit en classe, soit en bibliothèque par les professionnels de la bibliothèque et sur demande des professeurs.

Compte tenu de l'importance des nouvelles technologies et de la très forte demande des usagers, la quasi totalité des bibliothèques offrent aussi à l'ensemble de leurs clientèles des séances d'initiation à l'interrogation des bases de données spécialisées. L'introduction aux ressources de l'Internet demeure actuellement marginale,

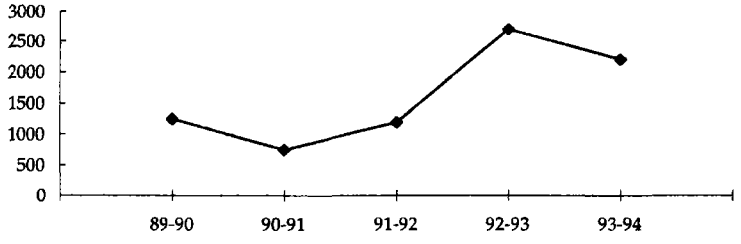
quoique la plupart des bibliothèques jugent cette activité essentielle à offrir à court terme.

Cette formation de 3e niveau peut par ailleurs s'inscrire comme activité créditée en tout ou en partie. Cette tendance semble toutefois demeurer marginale dans l'ensemble des activités de formation.

Activités créditées : évolution de 1989-90 à 1993-94



Nombres d'usagers inscrits à des activités créditées



Source : Crépuq, *Statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises*

LE TEMPS

Le temps consacré à la formation documentaire varie d'un niveau à l'autre, d'une activité à l'autre, d'une séance à l'autre.

En général cependant, on compte :

- de 45 minutes à 1 heure pour les activités d'accueil ;
- de 1 heure à 3 heures pour la formation de base ;
- de 3 heures à 6 heures pour la formation spécialisée ;
- et de 15 heures à 45 heures pour une activité créditée de 1 à 3 crédits.

LES INTERVENANTS

Seulement quelques bibliothèques (en fait, 20%) ont des responsables chargés de la planification et de la coordination des activités de formation. En général, les bibliothécaires travaillent en collégialité.

La formation spécialisée est assumée par les professionnels spécialistes de la discipline. Dans quelques cas, cette responsabilité est partagée avec le professeur.

La formation de base est en général prise en charge par les bibliothécaires de référence. Il arrive cependant que ceux-ci soient secondés par les bibliothécaires des Services techniques, les techniciens en documentation ou des assistants pédagogiques préalablement formés.

L'INSTRUMENTATION

Ce sont les bibliothécaires qui ont la tâche de développer l'instrumentation imprimée nécessaire à la formation: i.e. les affiches, mini-guides ou guides bibliographiques, guides d'utilisation des différents logiciels de recherche, manuels ou feuillets d'exercices, etc. parfois même regroupés en collections telles les *Biblio-guide*, *Ordino-guide*, *Info-guide*, *Boîte à outils*, *Zoom sur*...etc.

Ces documents imprimés constituent l'essentiel de l'instrumentation. Très peu de bibliothèques en effet, ont recours à la présentation de vidéos (5) ou utilisent des moyens informatiques (3).

LA PUBLICITÉ

Pour faire connaître les services de formation offerts, les bibliothécaires utilisent des moyens publicitaires. Ce sont les annonces ou articles dans les journaux institutionnels et les lettres circulaires qui constituent, outre les contacts personnels, les principaux moyens pour rejoindre les clientèles visées. À l'ère de la technologie, le courrier électronique et le babillard électronique sont quasiment ignorés (à peine 13% des bibliothèques).

LES STRUCTURES D'ÉCHANGE

Pour favoriser la communication entre les bibliothèques, le Sous-comité des bibliothèques de la Crépuq[1] créait en 1991, un groupe de travail sur la formation documentaire dont le mandat était :

1. de favoriser l'échange d'expertises ;

2. de dresser un inventaire de tout ce que les bibliothèques universitaires produisent dans le domaine de la formation ;
3. de développer des outils communs de formation, des canevas ou des cadres généraux d'intervention ;
4. de chercher à officialiser l'importance de la formation documentaire dans la formation universitaire.

Pour répondre à ce mandat, le groupe de travail a :

- organisé au cours des dernières années, deux rencontres avec les représentants des diverses institutions pour préciser la problématique de la formation documentaire et l'aider à définir son plan d'action ;
- mis sur pied un groupe de discussion électronique, FORMADOC, accessible sur l'Internet [2] ;
- organisé un symposium « L'intégration de la formation documentaire dans la formation universitaire : un partenariat », au cours duquel professeurs et professionnels étaient appelés à transmettre leurs expériences ;
- offert deux activités de formation destinées aux formateurs, l'une axée sur la communication orale : « Pour une meilleure relation avec l'usager » , l'autre sur la communication écrite et pédagogique: « Le message: sa clarté, son contenu, sa conception, sa cible, sa diffusion » ;
- créé une base de données recensant tous les documents de formation produits dans les universités québécoises et disponibles à la Crépuq (soit plus de 1100 références) [3] ;
- publié un « Guide d'élaboration d'un programme de formation documentaire » qui donne les lignes directrices pour mettre sur pied un tel programme ;
- enfin, a proposé avec succès, au Sous-comité des bibliothèques, d'organiser prochainement un colloque sur la place de la formation documentaire dans la formation universitaire et auquel seront éventuellement conviés les « décideurs » académiques.

Par ailleurs, les intervenants en formation documentaire peuvent aussi trouver un lieu privilégié d'échange au sein de l'AAFD/WILU, un regroupement de bibliothécaires universitaires ontariens et québécois intéressés par la problématique de la formation documentaire et qui organise annuellement depuis 25 ans un atelier sur le sujet. Ces rencontres regroupent en général de 100 à 125 personnes et donnent lieu à une variété d'activités, telles ateliers, conférences, forum, expositions de produits documentaires, etc.

CONCLUSION

Le développement accéléré des technologies et la rareté actuelle des ressources nous incitent à penser que la formation de l'usager, et par conséquent le développement de son autonomie, deviendra, à court terme, un des objectifs majeurs poursuivis par les bibliothèques universitaires québécoises.

Cependant avec le développement sans précédent de la société d'information, le défi des bibliothèques sera non plus seulement d'amener l'étudiant à développer une compétence documentaire, mais plus encore une compétence informationnelle, ce qui nous conduira éventuellement à un changement de paradigmes. C'est le nouveau défi auquel les bibliothèques universitaires québécoises devront à très court terme se confronter.

NOTES

[1] Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec

[2] FORMADOC@listes.ulaval.ca

[3] adresse Internet : ftp.polymtl.ca/pub/biblio/fordisq.txt

Henri Sène
Université Cheikh Anta Diop de Dakar, Sénégal

La formation documentaire.
Résultats d'une enquête réalisée auprès de bibliothèques universitaires de l'Afrique

J'ai effectué une enquête au mois de juillet et août, pour savoir ce qui ce passait dans les différentes bibliothèques universitaires des pays africains francophones et j'ai donc envoyé 17 questionnaires dans 17 universités francophones. Cette enquête a touché essentiellement l'Afrique de l'ouest et l'Afrique centrale, donc les pays du Maghreb, et les pays de l'Océan Indien sont exclus.

À la suite de cette enquête j'ai reçu 6 réponses, c'est pour vous dire que d'une manière générale la formation documentaire est très peu développée dans les bibliothèques universitaires d'Afrique de l'ouest et d'Afrique centrale; parmi ces 6 réponses il n'y avait que 4 réponses qui étaient positives, c'est-à-dire que seulement 4 bibliothèques universitaires organisaient réellement un programme de formation à l'intention de leurs usagers.

Donc ce sont un peu les résultats de cette enquête que je voulais vous présenter.

Le manque de moyens matériels et financiers, l'absence de ressources humaines ayant les connaissances techniques et professionnelles nécessaires pour organiser et dispenser une formation à l'intention des utilisateurs, le manque d'intérêt, dans certains pays, des autorités académiques, pour ce qui a trait aux activités documentaires, l'inexistence d'une logistique adéquate constituent les principaux obstacles à l'élaboration et à la mise en oeuvre de programmes pour la formation des utilisateurs.

Cependant malgré les difficultés auxquelles elles sont confrontées, quelques bibliothèques universitaires offrent à certains de leurs usagers la possibilité de mieux utiliser les collections disponibles et d'améliorer leurs méthodes de recherche et d'accès à l'information. Parmi celles qui ont répondu à notre enquête, on peut citer les bi-

bliothèques universitaires de Ouagadougou, de Cotonou, de Butare, de Djaména, de Saint-Louis et de Dakar. D'autres affirment ne pas en offrir du tout. C'est le cas de Conakry et de Libreville.

À qui s'adressent ces formations ? Généralement ces formations s'adressent aux étudiants; les enseignants et les chercheurs sont très peu touchés par ces programmes de formation et ne sont pas intéressés généralement par ceux-ci.

Du point de vue du contenu et des niveaux d'enseignement, cela varie d'une bibliothèque universitaire à une autre. Généralement on peut regrouper sous trois rubriques, différentes formations qui sont dispensées aux usagers.

Vous avez d'abord les visites de bibliothèque qui généralement sont destinées aux étudiants qui viennent d'arriver à l'université. L'objectif de ces visites est de présenter les services de la bibliothèque, de présenter les outils qu'on met à la disposition des étudiants dans les bibliothèques, de présenter les collections qui existent sur place, d'expliquer quelles sont les méthodes à suivre pour emprunter un document ou pour pouvoir consulter un document sur place. Dans ce type de formation il n'y a que très peu de supports locaux.

Je sais qu'à Dakar, pour ce type de formation nous distribuons aux étudiants une fiche technique et un dépliant sur la bibliothèque: et c'est vraiment très sommaire. C'est simplement pour montrer ce qu'est une bibliothèque à des élèves qui viennent du secondaire, qui n'ont jamais fait de recherches qui n'ont jamais utilisé de bibliothèque, parce que les bibliothèques dans l'enseignement secondaire sont très peu développées dans nos pays, donc c'est une formation assez sommaire.

Le deuxième niveau que l'on rencontre dans les bibliothèques c'est l'initiation à la recherche documentaire, généralement c'est un approfondissement de l'utilisation des outils de recherche. Il s'agit dans ce cas de faire connaître aux étudiants les principaux outils de la recherche documentaire c'est à dire la bibliographie, les ouvrages de références et dans quelques rares cas, par exemple à Dakar, l'utilisation d'un CD-ROM. L'objectif de ce niveau de formation est de donner aux étudiants de maîtrise une meilleure connaissance des outils de recherche et cela leur permet aussi de mieux approfondir la façon dont ils auront à rédiger leurs références bibliographiques, etc.. Il faut dire que ce type de formation est tributaire de l'existence d'outils de recherche à jour dans les bibliothèques, ce qui n'est pas toujours le cas en situation réelle.

Le troisième type de formation que l'on rencontre, ce sont les formations liées à des programmes d'enseignement secondaire, je dis bien liées à des programme et qui ne sont pas intégrées à un enseignement universitaire en tant que tel.

À Ouagadougou, à Dakar, et à Cotonou, il y a des cours qui sont donnés à des étudiants inscrits au DEA, ou qui préparent un doctorat et ces cours sont généralement fait en relation avec les institutions d'enseignement et de recherche. À

Dakar, si on prend le cas de la faculté de médecine ou de la faculté de sciences cela a été une demande venant de la faculté pour pouvoir permettre à des étudiants qui préparent leur doctorat ou qui sont en année de DEA de pouvoir avoir une idée bien précise des instruments qu'il auront à utiliser pour faire leur recherche et préparer leur travail de recherche.

Dans quelques rares bibliothèques nous avons des programmes de formation qui sont liés aux programmes d'enseignement universitaire. Ces cours sont organisés en relation avec les facultés et les départements; leur durée est relativement longue pour les bibliothèques qui ont répondu. Cela se situe entre 20 heures de cours et 40 heures de cours par an. Ces cours sont en priorité destinés à des étudiants en années de thèse; c'est le cas à Ouagadougou où la bibliothèque universitaire donne des cours pour les étudiants inscrits au DEA, en relation avec leur faculté des sciences. C'est le cas à Dakar, et à Cotonou où les étudiants en particulier de 5ème année et de 6ème année de médecine, ont des cours de recherche bibliographique et de formation à l'utilisation des outils. L'objectif de ces cours est aussi d'approfondir l'initiation à la recherche documentaire et l'accent est mis en général sur une connaissance approfondie des instruments de recherche spécifiques à la discipline.

Qui donne ces enseignements ? Généralement, ils sont donné par le personnel scientifique des bibliothèques, c'est à dire les conservateurs et à Dakar par exemple nous travaillons aussi avec des collègues de l'école des bibliothécaires, archivistes et documentalistes qui enseignent la recherche documentaire dans cette institution et nous aident donc à travailler avec les étudiants. Donc d'une manière générale il n'y a pas d'évaluation à l'issue de ces enseignements. Nous avons demandé dans l'enquête s'il y avait des évaluations et sous quelles formes elles se présentaient. Ceux qui ont répondu d'une manière positive ont dit qu'ils ne faisaient pas d'évaluation à l'issue de ces cours.

Je dois signaler qu'au niveau de Dakar, nous avons un service de documentation automatisé et de recherche sur CD-ROM. Nous avons pu quand même assurer une formation sur le tas au profit de certains usagers, et c'est ainsi que de plus en plus, un certain nombre d'étudiants et d'enseignants utilisent eux mêmes et font des recherches seuls en utilisant le CD-ROM et en faisant des interrogations. Au départ on le faisait faire avec des étudiants mais de plus en plus nous avons des étudiants et des enseignants qui arrivent à utiliser le CD-ROM et à faire eux-mêmes leur recherche, cependant cela n'a pas fait l'objet d'un enseignement structuré et c'est sur le tas, en utilisant régulièrement ces outils que certains enseignants maintenant font leur recherche de manière autonome.

En ce qui concerne la logistique, la plupart de ces cours se font en dehors des bibliothèques. C'est à dire que les bibliothèques n'ont pas des locaux où ils peuvent recevoir les usagers pour ces programmes de formation et ils utilisent généralement

les locaux des facultés. À Dakar nous avons un petit espace qui nous permet de recevoir quelques étudiants mais, lorsqu'ils sont en nombre important nous le faisons directement dans des salles prêtées par les facultés ou par les départements.

La faiblesse de la logistique constitue aussi un frein au développement des programmes de formation à l'intention des usagers dans les bibliothèques universitaires africaines. Cela se traduit essentiellement par l'absence de supports de cours, de matériels pédagogiques ou de locaux adéquats. Cette faiblesse de la logistique, dans les bibliothèques qui offrent des programmes, est le reflet de la faiblesse des moyens financiers dont disposent ces institutions pour leur fonctionnement.

Il est connu, que la grande majorité des bibliothèques universitaires en Afrique noire, n'ont pas les moyens pour répondre correctement aux multiples besoins des clientèles qu'elles desservent en matière d'information. Les raisons sont connues et ont pour noms : faiblesse ou inexistence des budgets d'acquisition et de fonctionnement, exiguïté ou vétusté des infrastructures, manque de personnel qualifié. Il faut aussi ajouter la situation déplorable qui est faite aux bibliothèques dans certaines des universités qui ne leur accordent pas toujours la place qui doit être la leur par rapport aux programmes d'enseignement et de recherche.

Dans ce contexte général de difficultés, voire de survie pour certaines d'entre elles, il n'est pas étonnant que la formation documentaire à l'intention des usagers n'ait pas connu le développement qu'elle aurait dû avoir au sein de ces bibliothèques.

Les responsables de la majorité de ces bibliothèques sont cependant conscients de l'importance et de la nécessité de donner à leurs usagers les moyens de mieux utiliser et de mieux exploiter les ressources documentaires qu'ils mettent à leur disposition.

Il ressort en effet, de notre enquête que nombre de bibliothèques souhaitent proposer à leurs usagers un programme de formation dans les années à venir. Ils considèrent la formation des usagers comme une des missions de la bibliothèque, en particulier en milieu de recherche et d'enseignement supérieurs. Ils y voient un moyen non seulement de mieux faire exploiter par leurs usagers les collections de leur bibliothèque, mais aussi l'occasion de valoriser leur propre profession en participant à la formation scientifique des membres de la communauté universitaire à laquelle ils appartiennent.

En conclusion, les activités de formation restent malgré tout, assez marginales. Un des problèmes qui se pose est la faiblesse de la logistique, j'entends par logistique à la fois les locaux mais aussi les supports pédagogiques, les supports de cours, le matériel de cours et cette faiblesse de la logistique dans les programmes de formation est évidemment le reflet de la faiblesse des moyens matériels et financiers dont disposent les bibliothèques pour leur fonctionnement.