

**Zeitschrift:** Arbido  
**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz  
**Band:** 18 (2003)  
**Heft:** 10

**Artikel:** La formation à l'usage de l'information : formation à l'usage de la bibliothèque HES : Rapperswil - 12 juin 2003 = Jahrestagung der FH-Bibliotheken der Schweiz  
**Autor:** Deschamps, Jacqueline  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-769952>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 26.12.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



# La formation à l'usage de l'information

Jahrestagung der FH-Bibliotheken der Schweiz

Formation à l'usage de la bibliothèque HES

Rapperswil – 12 juin 2003



■ **Jacqueline Deschamps**  
Professeure  
Haute école de gestion –  
Filière Information  
et documentation Carouge

**A**vez-vous remarqué comme après nous avoir prédit la mort du livre on nous annonce le déclin des bibliothèques traditionnelles au profit des bibliothèques virtuelles. On nous promet l'accès illimité à une information disponible en tout temps et en tout lieu. Dans un tel contexte, la place du professionnel, en tant que médiateur, peut paraître précaire voire même inutile. Pourtant, à l'ère d'Internet et de la société de l'information, les professionnels de l'information ont encore un rôle éminent à jouer dans de multiples domaines et ils verront leur place s'affirmer plus que jamais en tant que médiateurs de la connaissance, au cœur du dialogue et de la rencontre avec les utilisateurs.

## L'évolution du métier

Nous relevons deux tendances prédominantes dans l'évolution des métiers de l'information notamment dans le travail de référence et de formation des usagers. On constate:

- L'importance de plus en plus forte de savoir évaluer l'information obtenue. Face à l'explosion de la masse informationnelle désormais disponible, le professionnel doit pouvoir mesurer la pertinence des informations obtenues lors de ses recherches, et en valider le contenu. Le professionnel est de plus en plus perçu comme un évaluateur de l'information.

- A la fonction de fournisseur de l'information, s'associe également la notion de formateur. Le rôle du professionnel s'est renforcé dans son aspect technique et pédagogique face aux usagers, afin de leur apprendre à mieux maîtriser les outils de recherche et les technologies de l'information (ce que l'on appelle désormais les TIC). Le bibliothécaire devient un conseiller, un guide.

Comme le dit D. Parrochia<sup>1</sup>, «Contrairement à ce qu'on croit, Internet, dans son désordre, et à cause du manque de fiabilité des informations transmises comme de l'amateurisme présidant à la constitution de la plupart des sites, ne peut avoir cette vocation pédagogique que la bibliothèque, précisément parce qu'elle est prise en main par des professionnels, doit pouvoir assumer». L'autonomie et l'assistance ne s'excluent pas: c'est une relation nouvelle avec l'utilisateur qu'il faut inventer.

## La formation des usagers: une activité incontournable

«La formation recouvre tout type d'activité à caractère didactique, organisée à l'intention des lecteurs, venant en complément du renseignement bibliographique individuel et destinée à les rendre autonomes dans l'utilisation de la bibliothèque et de la recherche d'information».

Catherine Bonhomme de la  
Bibliothèque Nationale de France<sup>2</sup>

Nous ne devons pas inclure dans les actions de formation les activités relevant soit de l'accueil (personnel d'accueil à disposition, bornes d'orientation, visites du bâtiment) soit d'une politique de développement culturel – expositions, conférences voire des colloques. Ce sont des actions qui font partie intégrante du rôle culturel d'une bibliothèque auprès du public et dans le but d'attirer de nouveaux lecteurs.

Les bibliothécaires ont admis depuis longtemps que la formation des usagers fait partie de leur mission tout en tenant à distance cet aspect pédagogique. Lorsque dans le cadre d'un enseignement sur les

services aux publics aux étudiants de la Filière Information et documentation à la Haute école de gestion de Genève, j'aborde la formation des usagers, certains expriment clairement leur refus de se poser en pédagogues or qu'est-ce que la formation des usagers si ce n'est une activité à caractère pédagogique?

Les formations visent l'acquisition par l'utilisateur de méthodes de savoir-faire lui permettant d'accroître sa capacité à se former, à assimiler des connaissances et à développer des aptitudes à l'auto-formation. L'idée est de redonner une position plus active à l'utilisateur, de le rendre plus autonome.

Une telle formation dépend étroitement du milieu dans lequel elle est délivrée. Elle n'est pas limitée à l'information spécialisée – ce que l'on appelle l'information scientifique et technique (IST) – mais elle est plus large et elle est aussi «information sociale et communautaire». C'est une question importante pour élargir le débat sur la formation de l'utilisateur de l'information. Il ne faut pas exclure arbitrairement des informations parce que jugées trop spécialisées ou au contraire trop banales. L'apprentissage à la recherche documentaire doit les inclure toutes les deux. Les usagers ont besoin de ces informations à la fois comme citoyens et comme professionnels.

## Quelques définitions

Pour caractériser les actions de formation et en établir une typologie on peut utiliser des expressions de la littérature professionnelle anglo-saxonne comme *library orientation*, *library instruction*, *bibliographic instruction*, *information management education*, *information literacy* avec une certaine nuance derrière ces termes.

L'expression *library orientation* correspond à un premier niveau de formation, c'est une initiation de base qui a pour objectif de permettre aux utilisateurs de comprendre l'organisation physique de la bibliothèque, le classement, la localisation

<sup>1</sup> Parrochia, Daniel. Nécessité des réservoirs et exigences des flux: vers une néo-bibliothéconomie. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 1, p. 38–46

<sup>2</sup> Bonhomme, Catherine. La formation des usagers à la Bibliothèque Nationale de France, *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 1, p. 80–88



des collections, les horaires, le règlement. Ce premier niveau se traduit par des visites de la bibliothèque à l'intention des lecteurs le but étant de les accueillir, de leur permettre de se sentir à l'aise et qu'ils ne soient pas perdus dans un environnement complexe, l'objectif étant de leur donner l'envie de revenir.

L'expression *library instruction* correspond au second niveau de la formation, plus centré sur l'utilisation de la bibliothèque: nature des collections, histoire des différents fonds, initiation aux outils bibliographiques et aux ouvrages de référence, au contenu et à l'utilisation des catalogues. Il s'agit de permettre aux lecteurs de connaître la typologie des outils de référence, de savoir utiliser les catalogues et de comprendre la structure d'une notice, d'acquérir des principes de base de la recherche informatisée et de savoir comment cibler une recherche afin d'obtenir des résultats satisfaisants.

<sup>3</sup> Menou, Michel. Culture de l'information, in *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*, Paris: Nathan, 1997, p. 167-169

L'expression *bibliographic instruction* correspond à des actions allant au-delà des spécificités d'une bibliothèque précise ou d'un outil bibliographique particulier et qui proposent plutôt une méthode et des principes de recherche généraux, face à la multiplicité des sources et des technologies de l'information.

L'expression *information management education* correspond à un niveau qui porte sur l'utilisation et la maîtrise de l'information. Il s'agit de savoir évaluer les résultats d'une recherche, de savoir faire la distinction entre sources primaires et secondaires et être capable d'évaluer l'information c'est-à-dire d'acquérir une «culture de l'information» ou *information literacy*.

### La culture de l'information?

L'expression «culture de l'information» est empruntée et traduite de l'anglais «*information literacy*». Le mot *literacy* signifie être capable de lire et écrire. L'expression signifie: «Capacité à intégrer efficacement au niveau individuel et/ou collectif les techniques intellectuelles permettant de maîtriser l'information.»

D'autres définitions peuvent cependant être données: «individus et groupes sachant organiser et tirer le meilleur usage possible de l'information... familiarité avec, au premier chef, les produits d'information mais aussi l'ensemble des activités qui les génèrent et les conditionnent»<sup>3</sup>.

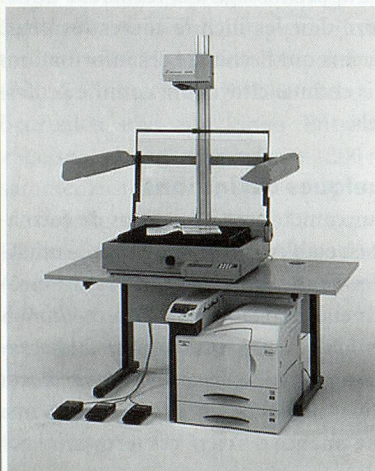
La culture ou la maîtrise de l'information peut aussi être définie comme un ensemble d'habiletés permettant d'identifier quelle information est nécessaire, ainsi que de localiser, d'évaluer et d'utiliser l'information trouvée pour la résolution de problèmes et aboutissant à une communication de l'information retenue et traitée. On peut aussi élargir cette définition et la présenter comme une série de compétences qui permet à l'individu de se diriger et de réussir dans la société de l'information.

L'*information literacy* constitue sans doute une avancée par rapport aux *library orientations* et *bibliographic instructions* qui ne couvrent pas toutes les démarches de l'utilisateur dans sa quête d'information. L'un des aspects les plus importants est que l'utilisateur prenne conscience de son besoin d'information et c'est celui qui est le plus souvent négligé. Les individus sont souvent peu aptes à juger de leur propre

Anzeigen

## |r/f/s| art of microfilm magic scanning

Das elektronische Kopieren kostbarer Kulturgüter mit dem Tischbuchkopierer **OS 5000 Bookcopy** erfolgt materialschonend schnell und ohne Belastung des Buchrückens.



Bücher bis A2 und 10 cm Dicke lassen sich schwarz/weiß oder mit 256 echten Graustufen mit bis zu 600 dpi ablichten. Sehr hohe Schärfentiefe, maximale Bedienerfreundlichkeit und flexibler Einsatz weisen den **OS 5000 Bookcopy** als praxisgerechtes Spitzenprodukt aus. Die Bedienung erfolgt einfach über zwölf Tasten und Display, der Sofortausdruck auf einem handelsüblichen A3 Drucker.

/r/f/s/ Mikrofilm AG  
Hinterbergstrasse 15  
6300 Cham

Tel: 041 741 66 77  
Fax: 041 741 30 48  
Email: rfs@frik.ch  
Internet: www.frik.ch



## netbiblio

❖ integrierte Informatiklösung  
für Bibliotheken,  
Mediotheken,  
Dokumentationsstellen  
und Archive

❖ Solution informatique intégrée  
pour bibliothèques,  
médiathèques,  
centres de documentation  
et archives

a l C o d a

AlCoda GmbH  
Rte de Schiffenen 9A  
1700 Fribourg

026 48 48 020  
info@alcoda.ch  
www.alcoda.ch

5808\_2201



ignorance et ont la propension à sous-estimer l'intérêt qu'il y a à recourir à des références externes pour résoudre des problèmes. Même les étudiants trouvent plus valorisant de recourir à leurs connaissances pour résoudre un problème que de rechercher l'information dans un document<sup>4</sup>. Mais l'attitude qui consiste à recourir à une référence externe est éducable si les spécialistes de l'information et les enseignants à tous niveaux collaborent étroitement.

### Quel sens a cette formation pour l'utilisateur?

Tout d'abord, l'usager ou l'utilisateur final a de multiples visages. Il peut aller du citoyen à l'expert en passant par l'élève, l'enseignant...

On peut regretter que la formation à la recherche et à l'évaluation critique des informations et des documents ne soit pas intégrée à tous les types d'enseignement dès l'école primaire. En même temps la technologie évolue et se répand parmi le grand public obligeant les bibliothécaires à être attentifs aux signes d'évolution. Ainsi, Internet donne une illusion de facilité et entretient ce genre d'illusion pour un lecteur pressé.

Dans le même temps, on voit que la plupart des étudiants des universités ignorent tout de l'organisation élémentaire de la documentation: fichiers bibliographiques, terminologie documentaire simple. Bref, l'utilisation des documents comme une des sources essentielles des connaissances, la recherche autonome et la critique de l'information demeurent des pratiques encore peu intégrées à l'enseignement.

Etre bon utilisateur de produits et de systèmes documentaires nécessite la connaissance, même sommaire, des techniques qui ont permis leur élaboration: sélection des documents, choix des terminologies, caractéristique de l'organisme producteur...

La documentation n'est pas seulement un outil. La démarche documentaire est une méthode. Il faut la resituer largement dans le processus d'accès au savoir et à la création. Il s'agit bien d'acquérir l'habitude de la recherche et la possibilité d'augmenter son niveau d'information par une connaissance raisonnée des sources.

Il arrive souvent que les actions de formation dans les bibliothèques d'établissement scolaire se limitent à des visites de la bibliothèque par les classes or, ce dont nous parlons aujourd'hui, c'est d'une activité spécifique qui consiste à introduire les usagers aux ressources documentaires disponibles dans la bibliothèque et au-delà et surtout à la maîtrise de ces ressources pour tendre à l'autonomie.

Traditionnellement, on constate que de nombreux bibliothécaires se contentent d'aider les lecteurs à localiser les ouvrages, estimant que leur rôle s'arrête une fois que le lecteur a le livre entre les mains. Comme le souligne Bertrand Calenge, dans *Accueillir, orienter, informer*<sup>5</sup>, il faut trouver, en matière de formation, un juste équilibre entre prescription et autonomie. Il faut savoir conseiller en donnant les moyens d'apprendre à chercher seul.

Le besoin de formation est effectivement accru par la multiplication des technologies de l'information et de la communication. Il est désormais important de faire entrer systématiquement dans la vie quotidienne cet enseignement d'une méthode pour maîtriser l'information et la documentation. Cette formation ne se limite pas aux études; elle concerne aussi la formation continue, les décideurs et les citoyens. Les bibliothécaires doivent intégrer dans leur mission cette responsabilité pédagogique.

Il est vrai que du côté des spécialistes de l'information la mise en place de formations documentaires pour les utilisateurs implique encore un nouvel état d'esprit dans son métier. Le bibliothécaire ne peut plus se protéger derrière les rayonnages, il devient obligatoire de collaborer avec les équipes éducatives et cela implique aussi de se soumettre à la critique et à l'évaluation.

C'est aussi la perte d'une certaine forme de pouvoir sur l'usager en le rendant autonome on quitte l'image traditionnelle du bibliothécaire et sa position valorisante. Cette perte de pouvoir n'est pas sans provoquer une forme de résistance au changement. Pourtant, c'est une relation nouvelle avec l'usager; qu'il faut inventer, une relation plus enrichissante pour chacun, le bibliothécaire étant toujours là pour les questions plus complexes.

Avec l'avènement des nouvelles technologies, d'Internet et des documents numériques, l'usager est a priori à même d'acquérir une autonomie complète dans ses recherches et dans l'obtention de son information. Quelle est, dans un tel contexte notre place en tant qu'intermédiaire entre public et information? Notre public a-t-il

encore besoin de nous? Autant de questions qui méritent réflexion.

Certains professionnels ne se considèrent pas toujours comme de réels «formateurs», bien que pratiquant régulièrement des tâches pédagogiques. Cette fonction de formateur n'est pas forcément assimilée dans la plupart des esprits à une pratique professionnelle reconnue et validée. Selon F. Carrière<sup>6</sup>, il est important, d'intégrer cette notion de formation dans les mentalités de la profession: «Cet apprentissage que nous faisons avec les usagers fait justement partie de la démarche d'éducation permanente du bibliothécaire, du défi quotidien qui laisse moins de place à la routine... Nous donner une formation personnelle et professionnelle, être suffisamment sensibilisés, conscients et actifs pour que l'usager sorte satisfait de nos bibliothèques, n'est-ce pas une déontologie à cultiver?».

### Une action bien implantée en milieu universitaire

Depuis déjà plusieurs années les bibliothèques universitaires ont compris la nécessité de former les étudiants à l'usage de l'information. Leurs programmes, maintenant bien rodés constituent une base consultable par les bibliothèques de lecture publique. Des travaux ont été entrepris par des institutions afin de constituer des programmes de formation utilisables.

C'est donc peut-être là qu'il faut aller chercher l'information.

Parmi les expériences les plus connues, il y a eu en France, celle de l'Université Paris 8 dès 1984 et qui s'est institutionnalisée depuis. D'autres universités ont suivi, et sur l'initiative des services communs de documentation, ont mis sur pied des programmes de formation des étudiants. Cela se fait généralement dans le cadre d'une unité d'enseignement de 35 h en moyenne, intégrée à l'ensemble du programme. Dans pratiquement tous les cas il s'agit d'une unité d'enseignement, sanctionnée, intégrée au cursus et au cours de laquelle l'étudiant doit fournir un travail relativement important.

Cette unité de méthodologie du travail universitaire doit permettre l'apprentissage de méthodes, l'initiation à la recherche d'information et la maîtrise des nouvelles technologies; concrètement il s'agit de savoir utiliser une bibliothèque et les nouvelles technologies de l'information dont Internet mais aussi de savoir prendre des notes, résumer un article ou un ouvrage, construire un projet d'étude etc., le but étant d'autonomiser l'étudiant pour une meilleure réussite universitaire.

<sup>4</sup> Pochet, Bernard, Thirion, Paul. Formation documentaire et projets pédagogiques, *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 1, p. 16-22

<sup>5</sup> Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer*. Paris: Ed. de la librairie, 1996

<sup>6</sup> Carrière, Francine. Référence: un service 3 étoiles. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. n°4, p. 3



Cela dépasse la visite annuelle de la bibliothèque ou même les séances d'initiation à la recherche documentaire dans lesquelles l'implication de l'étudiant est limitée. Cet enseignement se fait en collaboration étroite avec les enseignants. Les résultats sont très encourageants et montrent qu'à la fin des cours les étudiants savent mieux utiliser les ressources documentaires de l'université, qu'ils ont acquis une méthode de travail, sans parler de la collaboration bibliothécaire-enseignants et l'on constate une augmentation du taux de réussite des étudiants qui ont suivi cet enseignement de méthodologie.

La plupart des formations existantes proposent les contenus et objectifs suivants:

- définition d'un objectif de recherche, savoir préciser l'information dont on a besoin

- connaissance des lieux ressources, de l'organisation de l'information et des outils documentaires
- techniques de lecture: savoir sélectionner les documents pertinents
- techniques de prise de notes, de résumé, savoir exploiter l'information
- traitement de l'information: savoir évaluer l'information
- communiquer l'information: savoir faire un plan détaillé, présenter une bibliographie, communiquer oralement et par écrit
- organiser son travail: planifier son travail

Il s'agit là d'un programme de base pour des étudiants qui commencent l'université.

Ces formations sont d'ailleurs l'objet d'études visant à présenter les notions dans des enseignements à distance.

Ces formations nous intéressent parce qu'elles ont donné lieu à un ensemble de ressources pédagogiques disponibles sur le WEB. Ainsi nous pouvons trouver:

- des présentations toutes faites
- des guides d'utilisation d'Internet
- des recensements de sources utiles pour un certain nombre de disciplines
- des exemples de déroulements complets de séances
- des exemples d'outils d'évaluation
- des bibliographies spécialisées
- des listes de discussions pour les formateurs etc.

Il faut donc sélectionner les ressources les plus utiles et les adapter à son public.

### La formation des futurs professionnels

La Filière Information et documentation de la Haute école de gestion de Genève a pensé qu'il y avait là un aspect que les étudiants n'abordaient pas assez concrètement. Afin donc de mieux les préparer à leur futur métier et pour les sensibiliser à la formation des utilisateurs, nous avons introduit pour la première fois cette année un enseignement de 36 h en 3<sup>e</sup> année dans le cadre de la spécialisation «Prestations aux utilisateurs». Les étudiants ont pour objectif de concevoir la mise en œuvre d'une action de formation initiale pour les étudiants de 1<sup>re</sup> année du département Information et documentation de la HEG. Le travail est conçu comme un projet découpé en 4 étapes:

1. la définition des objectifs de la formation
2. la collecte d'information
3. le choix méthodologique
4. la mise en œuvre

Nous privilégions l'approche «projet» car elle offre aux étudiants une méthodologie réutilisable dans leur vie professionnelle. Quel que soit le projet auquel on est confronté, la méthode reste identique. Elle va comporter plus ou moins d'étapes, les intitulés des étapes seront peut-être différents mais la progression reste la même.

Nous avons ainsi pu identifier huit points auxquels il faut prêter une attention particulière dans la mise en œuvre d'une formation d'usagers.

#### 1. La définition des objectifs

Il est très important de définir exactement les objectifs auxquels on veut parvenir.

Qu'attendons-nous de la formation à mettre en place par rapport à la politique de l'institution et à ses objectifs généraux?

## LA FORMATION A L'USAGE DE L'INFORMATION

### Bibliographie

#### Généralités

Bulletin des bibliothèques de France, t.44, n° 1, 1999

Numéro entier consacré à la formation des utilisateurs

Riondet, Odile. *La formation des utilisateurs*. Lyon: ENSSIB, 2000. (Coll. La boîte à outils)

#### Méthodologie

Guertin Hélène, Bernhard Paulette. *Chercher pour trouver: l'espace des élèves: à l'attention des élèves des écoles secondaires*. <http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/>

Duhamel Martine, Panijel Claire. *Cerise: Conseils aux étudiants pour une information spécialisée efficace*. <http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/cerise/index.htm>

Bibliothèque Nationale de France. *Guide de recherche en bibliothèque: les étapes d'une recherche documentaire efficace*. <http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/catalog.htm>

Marcil, Claude. *Comment chercher: les secrets de la recherche d'information à l'heure d'Internet*. 2<sup>e</sup> ed. Sainte-Foy (Québec): Editions Multimondes, 2001. ISBN 2-921146-99-1

Urfist de Paris, FOURMI: *Guides pour apprendre à se documenter*. <http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/fourmi4.htm>

#### Méthodologie de recherche dans le 1<sup>er</sup> cycle universitaire

Panijel, Claire. *La formation documentaire des étudiants de premier cycle en France: situation et perspectives*. <http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/wilu/wilu00.htm>

France. Ministère de l'éducation nationale de la recherche et de la technologie, *Former les étudiants à la maîtrise de l'information: repères pour l'élaboration d'un programme*, MENRT, 1999, 82 p.

#### Banques de données

ENSSIB, FORMIST, *Des banques de données pour les étudiants, les enseignants, les chercheurs*. <http://bdd.formist.enssib.fr/>

Pages consultées le 15 mai 2003



Quels sont les résultats concrets, précis que nous attendons? Les objectifs étant toujours rédigés dans les termes «A la fin de la formation, les personnes devront être capables de ...»

Il est clair que les objectifs sont aussi fonction de la durée de la formation.

### 2. L'analyse de l'environnement

Quel environnement dans l'institution?

Faut-il envisager un partenariat? par exemple avec une autre école d'un même domaine?

Qui est convaincu de la nécessité d'une formation et qui reste à convaincre? Les enseignants? La direction?

### 3. L'analyse du public à former

Il est important de caractériser le public: le nombre, l'expérience préalable.

Déterminer les critères selon lesquels nous estimons que le public a besoin de formation: emprunter un livre après consultation du catalogue, les acquis antérieurs de ce public à prendre en compte?

Une formation pour tous ou une formation pour un public spécifique? Les objectifs peuvent être plus facilement atteints avec un public spécifique.

### 4. Les contenus de la formation

Rassembler les outils déjà à disposition: guide des lecteurs, règlement, dépliants divers.

Quelles compétences doivent acquérir les utilisateurs?

A quoi voulez-vous les former?

- à l'espace de la bibliothèque?
- aux usuels, aux cd-roms, Internet, langages documentaires?
- quelle place accorder à la méthodologie documentaire par rapport à la bibliothéconomie?
- quelle sera la place des technologies de l'information et de la communication?

Faut-il envisager des cours surtout techniques ou en mélangeant la technique et le généraliste (par exemple faut-il présenter la chaîne documentaire, la notion de société de l'information?).

Consultez les outils d'auto-formation disponibles sur Internet. Seraient-ils utilisables par vos usagers? Cherchez des programmes que vous pouvez adapter facilement.

### 5. La pédagogie

Comment rendre vivante une formation?

Quelle place donner au groupe dans l'apprentissage?

Comment organiser l'espace en fonction des modalités de travail envisagées (petite salle ou salle de conférence?)

### 6. Les intervenants

Quelles sont les ressources en personnel dont on dispose?

Quels sont les rôles et les compétences de chacun?

Devez-vous prévoir une formation de formateur pour acquérir des compétences?

### 7. Les moyens

Il est important de déterminer dès le départ les locaux qui seront utilisés, le nombre de personne en formation en même temps.

Faut-il et pouvez-vous acquérir du matériel?

### 8. L'évaluation

Toute formation implique une évaluation.

C'est dès le départ qu'il faut définir les outils d'évaluation en vérifiant si les objectifs ont été atteints (questionnaire, concours ...).

### Qui doit former?

Les spécialistes de l'information ne se désignent généralement pas comme des formateurs professionnels. Certes, toutefois le rôle pédagogique d'une bibliothèque n'est plus à démontrer et l'on ne peut plus concevoir le métier en passant sous silence le rôle de médiateur du bibliothécaire. Toutefois, il est toujours préférable de choisir des professionnels volontaires qui acceptent de travailler en équipe pour élaborer un programme spécifique par type de bibliothèque.

Anzeigen



**PRE DATA**  
INFORMATIK LÖSUNGEN

- Software - Entwicklung
  - Biblio- + Mediotheks Systeme
  - Hardware Competence Center
  - Kommunikation + Netzwerke





**Intelligente Ausleihe**  
mit Barcode-Leser und Gebührenverwaltung



**Umfassende Medienaufnahme**  
Div. Importformate, u.a. SBD - SVB - Triass - Von Matt




**Komfortable Zusatzmodule**  
Massenmutationen - Publikumsabfrage - Barcode-Etiketten



**WebOPAC** - Ihre Bibliothek  
im Internet / Intranet

Seit 1984 Ihr Partner für Bibliothekssysteme

**PREDATA AG** ■ Burgstrasse 4 ■ 3600 Thun ■ 033 225 25 55 ■ [info@predata.ch](mailto:info@predata.ch) ■ [www.predata.ch](http://www.predata.ch)



**Scanning, farbiger Mikrofilm, Bilddatenbanken, Consulting, alles aus einer Hand.**

[www.mikrosave.ch](http://www.mikrosave.ch)



**mikrosave**  
ist eine eingetragene Marke der Gubler Imaging



Ainsi par exemple à la Bibliothèque publique d'information à Paris, les formations à l'usage d'Internet ont concerné d'abord les bibliothécaires et ultérieurement les utilisateurs.

Il est important que la formation des utilisateurs relève d'une volonté politique et réponde aux attentes des utilisateurs. Cependant, on peut d'ores et déjà anticiper et prévoir qu'une mise à disposition d'Internet dans les bibliothèques risque bien de susciter des demandes. A la Bibliothèque publique d'information à Paris, les bibliothécaires ont enregistré une forte demande pour la formation aux supports (utilisation d'un cd-rom, par ex.) alors que les séances de formation à thème étaient boudées.

Avant toute formation une bonne connaissance du public et de ses attentes est indispensable. A la bibliothèque d'Amiens lorsque la bibliothèque s'est dotée d'ordinateurs permettant au public d'accéder à Internet et à la consultation des cd-roms en libre-accès la formation des utilisateurs est devenue un axe prioritaire. Le projet prévoyait l'obligation pour le public de suivre une formation avant d'accéder aux postes en libre-accès.

A partir de quel moment parle-t-on de formation? Quand fait-on de la sensibilisation ou de la formation?

La formation reste une activité minoritaire vis-à-vis de la masse du public. Un groupe en formation n'est composé que d'une quinzaine de personnes. Il ne faut pas oublier pourtant la rédaction de documents pédagogiques, modes d'emploi et autres dépliants destinés à aider l'utilisateur. Ces documents constituent une première étape dans la prise en compte de l'usager et à ce titre ils valent la peine qu'on leur consacre du temps. Et ceci, quelle que soit la taille de la bibliothèque.

Dans le domaine de la formation des utilisateurs, et peut-être plus qu'en d'autres domaines, il est difficile de donner des conseils. Tout ce que l'on peut suggérer à ceux qui décident de se lancer dans la mise en place de formations, c'est d'oser se lancer, d'évaluer et d'adapter.

La première tâche est de construire une représentation de ce que doit être cette formation, de se forger un avis entre des manières différentes, de se donner une méthode de travail et de repérer les difficultés et les pièges.

La question de la formation n'est pas isolée. Elle a un contexte, un avant, un après. Ce qui se fait en bibliothèque municipale est complémentaire de ce qui se pratique à l'école primaire et au collège voire à l'université ou dans la ville.

La mise en place des formations rencontre de multiples difficultés: locaux, finances...

La mise en place des formations ne se fait pas sans débats internes à la profession car elle renvoie les professionnels des bibliothèques à l'image qu'ils ont d'eux-mêmes, à leur identité, à la frontière avec d'autres professions: quelle est la place de la formation dans leurs missions? Qui sont les professionnels des bibliothèques par rapport à un instituteur, un professeur?

La demande d'initiation à un outil par un lecteur doit être interprétée non comme un dédain pour l'aide des bibliothécaires mais comme la séparation de deux moments différents. L'autonomie quant à l'utilisation d'un outil est indispensable si le bibliothécaire veut garder son rôle d'aide à l'évaluation des contenus, de conseil sur la profondeur de la recherche.

Anzeige

### Bibliothekssysteme

BiblioMaker besteht aus verschiedenen unabhängigen und interaktiven Modulen, welche die Gesamtheit der Ansprüche jedes Bereichs einer Bibliothek und Mediothek abdecken.

Verlangen Sie unsere kompletten Unterlagen mit CD-ROM für eine kostenlose Bewertung.

BiblioMaker wird seit 1987 durch Micro Consulting AG durchgehend entwickelt. Die Software wird durch ELSA Consultants AG, [www.elsaco.ch](http://www.elsaco.ch), vertrieben.

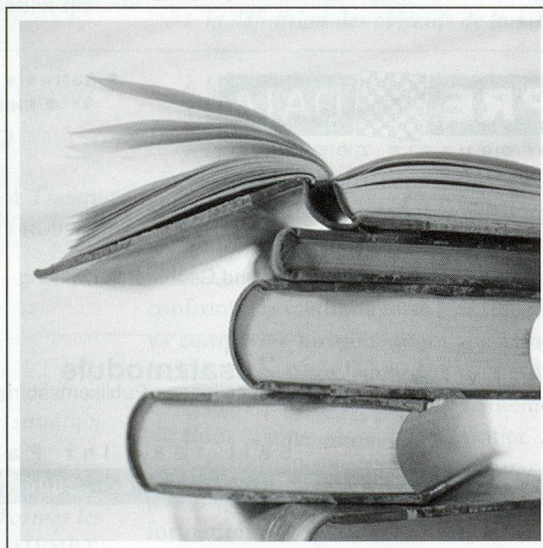
### Logiciels pour Bibliothèques

BiblioMaker est composé de différents modules indépendants et interactifs, couvrant l'ensemble des besoins d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation.

Demandez notre documentation complète incluant un CD-ROM pour une évaluation gratuite et sans engagement.

BiblioMaker est développé depuis 1987 par Micro Consulting SA. Le logiciel est distribué par ELSA Consultants SA, [www.elsaco.ch](http://www.elsaco.ch).

## BiblioMaker™



0800 822 228

[www.bibliomaker.ch](http://www.bibliomaker.ch) - [info@bibliomaker.ch](mailto:info@bibliomaker.ch)





L'introduction d'Internet à disposition du public peut constituer une opportunité de mettre en place une formation d'utilisateurs.

Dans ce cas il faut prendre en compte un certain nombre d'aspects:

- Comment faire comprendre aux lecteurs que la recherche d'information par Internet ne doit pas être déconnectée des autres ressources documentaires qu'offre la bibliothèque et que dans certains cas, il est préférable de consulter un livre plutôt que de se lancer aveuglément dans une recherche sur Internet qui risque d'être longue, voire infructueuse?
- Comment aider les lecteurs à se repérer dans les accès qu'offre un seul et même écran? Certains ont du mal à différencier les divers types de bases informatisées accessibles sur un même poste, à comprendre que seul le catalogue en ligne de la bibliothèque localise dans la bibliothèque, à faire la différence entre une référence de périodique et une référence d'article de périodique. Certains lecteurs pensant que toute la bibliothèque est devenue virtuelle s'attendent à trouver sur l'écran les références mais aussi les documents aux-mêmes!
- Comment dans des séances courtes mettre en œuvre une réelle pédagogie active sachant que l'on apprend d'autant mieux que l'on participe?
- Comment enfin ne pas instrumentaliser les formations et garder à l'esprit la valeur du furetage, du vagabondage, les moments nécessairement solitaires de l'activité de recherche et de pensée?

Voilà bien des questions auxquelles nous n'avons pas de réponse mais qui méritent réflexion.

### Conclusion

L'autonomie et l'assistance ne s'excluent pas mutuellement. La signalétique, les guides d'utilisation et une formation des usagers bien conçue sont des mesures qui visent à rendre l'utilisateur autonome et un usager plus autonome n'hésitera pas à demander de l'aide mais surtout c'est un usager qui reviendra. L'accueil de l'utilisateur reste l'élément primordial dans tout service d'information documentaire.

Recherche, formation, animation: trois domaines dans lesquels les bibliothécaires s'affirment en tant qu'intermédiaires directs entre les collections et les publics. Tra-

vailler pour son public, c'est le rencontrer, lui faire face, et devenir son premier interlocuteur face à ses demandes et ses recherches d'information. M. Blanc-Montmayeur<sup>7</sup> rappelle que «la stratégie des bibliothécaires, leur fierté même, a longtemps été d'être des médiateurs transparents, un recours possible, mais qui devrait être évitable dans la plupart des cas. Cette conception est évidemment liée au libre accès considéré comme un remède univer-

sel. Cette pratique a bien sûr évolué avec l'introduction des nouvelles technologies ... Ainsi, on sera donc passé de l'autonomie du lecteur à son accompagnement et du bibliothécaire comme dernier recours au bibliothécaire comme passage obligé». ■

### contact:

Jacqueline Deschamps  
HEG, 7 Route de Drize, 1227 Carouge  
E-mail: jacqueline.deschamps@heg.ge.ch

## Benutzerschulung an FH-Bibliotheken Jahresversammlung der FH-Bibliotheken der Schweiz Rapperswil – 12. Juni 2003

### Jacqueline Deschamps

Nachdem uns der Tod des Buches vorausgesagt worden ist, kündigt man nun den Niedergang der traditionellen Bibliotheken an; Gewinner sind die virtuellen Bibliotheken, die eine Art Allerheilmittel sein sollen für unsere Bedürfnisse nach Informationen. Die Informationsspezialisten sind aufgefordert, ganz allgemein darüber nachzudenken und sich zu fragen, welche Rolle sie gegenüber den Benutzenden spielen. In unseren Ausführungen zeigen wir, dass selbst im Zeitalter des Internet der Informationsspezialist ein unverzichtbarer Vermittler bleibt zwischen den verfügbaren Informationen und den Benutzenden.

Zweifelloso hat sich die Berufstätigkeit des Bibliothekars, der Bibliothekarin verändert und weiterentwickelt, insbesondere in Beratung und Schulung. Angesichts der breit vorhandenen Informationen bei einer Recherche muss die Fachperson fähig sein, sowohl die Qualität der Resultate abzuschätzen als auch deren Inhalt zu bewerten. Die Rolle der Fachperson zeigt sich in verstärktem Mass auch in pädagogischer Hinsicht gegenüber den Benutzenden; diese müssen lernen, mit den neuen Informationstechnologien umzugehen. Denn wie könnte ein Benutzer selbstständig arbeiten, wenn er nicht die Werkzeuge der Recherchetechniken beherrscht?

Der Ausdruck «Benutzerschulung» beschreibt eine Tätigkeit, die pädagogischer Natur ist, ausgerichtet nämlich auf die Bedürfnisse und Ansprüche der Benutzer. Sie zielt darauf hin, dass der Benutzer sich aktiv beteiligen muss und ins Zentrum gerückt wird. Wenn man eine Topologie der Aktionen einer Schulung beschreiben müsste, würde man verschiedene Niveaus unterscheiden können: vom Anfängerstatus bis zur Beherrschung der Dokumentenrecherche, die dann dazu befähigt, die Informationen auch zu bewerten, was schliesslich dazu führt, dass eine wirkliche «culture de l'information» entstehen kann. Im Zeitalter der Informationsgesellschaft muss jeder Bürger und jede Bürgerin Rechenschaft ablegen können über seine/ihre Bedürfnisse nach Informationen und instande sein, diese auch zu befriedigen. Das ist vor allem eine Frage der Methode, aber auch eine Haltung im Wissen um die Informationsressourcen; beides sollte ein Benutzer erwerben können, und deshalb sollten die Bibliothekarinnen und Bibliothekare von einem pädagogischen Verantwortungsbewusstsein getragen sein.

Glücklicherweise sind zahlreiche bewährte Programme vorhanden, auf welche man sich stützen und die man gegebenenfalls anpassen kann. Damit man die Studierenden besser auf ihren Berufsalltag vorbereiten und sie für eine Schulung gewinnen kann, hat die Leiterin «Information Documentation de la Haute école de gestion à Genève» vor zwei Jahren eine Unterrichtseinheit «Formation des utilisateurs» mit 32 Lektionen eingeführt; im dritten Jahr nun, im Rahmen einer Spezialisierung, wird ein Kurs mit dem Titel «Prestations aux utilisateurs» angeboten. Dieser projektbezogene Zugang soll den Studierenden in ihrer späteren beruflichen Tätigkeit eine nützliche Methode bieten. Ein solcher Zugang ermöglicht, dass ein Student schrittweise lernt, Probleme selber löst und in einer realen Situation auch die Dienste der Bibliothek zu nutzen vermag. Die Schulung ist ein unverzichtbares Instrument, welches darauf zielt, dass die Benutzer selbstständig werden; nicht zu vergessen ist aber die Tatsache, dass diese Schulung nur ein Element unter vielen ist und die persönliche Beratung der Benutzenden ein wesentlicher Teil im ganzen Dienst von Information und Dokumentation bleibt. (Übersetzung: Sf) ■

<sup>7</sup> Blanc-Montmayeur, Martine. Formation des usagers ou formation des bibliothécaires? Bulletin des bibliothèques de France, 1999, t. 44, n° 1, p. 89-93