

LA FORMATION DES UTILISATEURS A LA BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION

D. BAUDE

Responsable du département Banques de données
Bibliothèque Publique d'Information (Paris - Beaubourg)

PRESENTATION RAPIDE DE LA BIBLIOTHEQUE ET DE SON PUBLIC

Avant de parler de formation, il est important de présenter le cadre dans lequel se situent ces formations et surtout le public auquel elles s'adressent.

La BPI, comme son nom l'indique est un établissement public, gratuit, ouvert à tous, sans inscription préalable. Toutes les collections (environ 400.000 documents) sont en libre-accès, quels qu'en soient les supports. Pour « mettre en espace » ces collections, le parti pris de départ, toujours en vigueur, est celui d'un regroupement par grand secteur de la connaissance (approximativement les grandes classes de la CDU), tous supports et types de documents confondus. Ainsi dans le secteur « sciences et techniques » les lecteurs trouvent à la fois les monographies, les périodiques, les images fixes et animées, et bien sûr les documents électroniques.

Seuls les 9 postes de consultation d'Internet dérogent pour l'instant à cette règle.

Dans chaque secteur, un bureau d'information spécialisé permet de guider, d'orienter le lecteur. Le personnel de ces différents bureaux, en plus d'une formation générale de bibliothécaire, reçoit une formation aux outils bibliographiques de son secteur, une formation à l'utilisation de chaque titre de CD-ROM et récemment une formation à Internet (avec découverte de sites

répondant à son secteur).

En matière de documents électroniques, les lecteurs trouvent actuellement dans les espaces de lecture, 60 écrans pour le catalogue de la bibliothèque, 24 postes de consultation du réseau de CD-ROM, 7 postes de consultation de CD-ROM multimedia, 9 postes de consultation d'Internet, 11 micro-ordinateurs d'auto-formation à la logithèque, et plusieurs stations d'apprentissage de langues sur supports optiques.

Dernière particularité de cet établissement, ses heures d'ouverture :

- de 12H à 22H du Lundi au Vendredi (fermeture hebdomadaire le Mardi);
- de 10H à 22H le Samedi, Dimanche, et les jours fériés.

LE PUBLIC

Une enquête réalisée fin 95 (il y en a eu 4 depuis l'ouverture de la bibliothèque en 77) permet de préciser les points suivants :

- environ 10 000 personnes par jour entrent dans la bibliothèque (il faut pondérer ces chiffres, sachant qu'une même personne peut « entrer » plusieurs fois dans une journée);
- les étudiants sont en accroissement régulier : 72% des lecteurs;
- féminisation du public, avec 54,5% de femmes (alors qu'elles n'étaient que 40% lors des enquêtes précédentes);

- 90% des personnes interrogées déclarent avoir un niveau d'étude supérieur au baccalauréat (au-delà de la 6ème en Belgique);
- le public est jeune : 80% a moins de 30 ans, et 50% a entre 20 et 24 ans;
- près de la moitié des personnes interrogées sont venues plus de 20 fois à la bibliothèque. Ce chiffre est important pour nous, dans l'optique d'une formation à l'établissement et aux outils documentaires que nous proposons;
- durée moyenne du séjour dans les salles de lecture : 3H;
- 20% seulement du public s'adresse à un bureau d'information.

DES FORMATIONS POUR QUI, POUR QUOI ?

C'est devenu presque un lieu commun depuis quelques années de dire que les bibliothèques publiques sont, et seront encore plus dans l'avenir, des lieux sociaux, des lieux de formation, d'auto-formation. Ce sont aussi des lieux d'épanouissement de l'individu, des lieux du développement de la citoyenneté.

A une époque où, dans tous les colloques, on parle de plus en plus de virtuel, d'accès pour tous à l'information et de développement des réseaux, il faut aussi parler de stratégie de lieux d'accès à ce virtuel et à ces réseaux. Les lieux ouverts à tous ne sont pas si nombreux : l'école et les bibliothèques publiques. Ces dernières ayant l'avantage de pouvoir accueillir au-delà de l'âge scolaire.

Pour remplir ces nombreuses missions, les bibliothèques doivent permettre à leurs utilisateurs non seulement d'accéder aux documents (présents ou distants), mais aussi d'utiliser correctement ces documents, de savoir les « lire », même si la notion de lecture prend actuellement différentes

formes.

Dans ce contexte, général d'évolution des bibliothèques, et spécifique au cadre de la BPI, quelle formation, ou plutôt QUELLES FORMATIONS peut-on mettre en place ?

Le contact régulier avec le public (et cela pour l'ensemble du personnel) permet, d'une certaine manière, d'écouter les demandes exprimées, et aussi de saisir ce qui n'est pas formulé clairement.

Pour tenter de « toucher » à la fois les personnes qui s'adressent aux bureaux d'information, et les autres, la formation s'est développée selon deux axes : une formation « passive » et une formation « active ».

LA « FORMATION PASSIVE »

Elle comprend le recours à : **des guides imprimés, des modes d'emploi, des écrans d'aide, etc.** Ces documents sont conçus par les bibliothécaires et laissés à la disposition du public.

- **Les guides pratiques** : ils correspondent soit à des questions très fréquemment posées, soit à un support particulier, soit à une réorientation vers d'autres établissements parisiens.

Quelques exemples :

- * un département, une province, une région en France;
- * « Le Monde », retrouver un article, où le lire;
- * un texte de loi;
- * un architecte;
- * le prix d'une œuvre d'art;
- * préparer un voyage à la BPI;
- * etc.

- **Les modes d'emplois** : ils n'ont vraiment vu le jour qu'avec l'arrivée des documents électroniques (cata-

logue en ligne de la bibliothèque, CD-ROM).

L'élaboration de ces modes d'emploi demeure (au bout de plusieurs années) un travail difficile, complexe, et en fait qui ne devrait pas exister. Tout document électronique devrait se suffire à lui-même. Le meilleur produit est celui qui peut se passer de mode d'emploi.

Mais il faut savoir que nous rencontrons à ce niveau deux problèmes différents, qui compliquent la situation actuelle. Beaucoup de produits sont mauvais si l'on se réfère à ce qui vient d'être dit, et les autres font appel à des connaissances préalables de l'outil informatique que beaucoup de nos utilisateurs n'ont pas encore (la situation sera vraisemblablement différente d'ici 5 à 10 ans). Il faudrait donc, par le biais des modes d'emploi fournir ces quelques connaissances préalables indispensables, et, suivant les titres, palier la mauvaise conception du produit.

Si on ajoute à cela que tout document électronique fait appel à l'interactivité, et que l'interactivité se pratique aisément mais s'explique mal par écrit, de façon linéaire, on aboutit à une situation pour le moins complexe.

Les documents multimedia, un peu plus récents dans nos salles de lecture, rendent la tâche encore plus ardue : comment expliquer par écrit, ce qui relève d'une lecture en profondeur, de la découverte aléatoire, du cheminement de chacun à partir de multiples possibilités? L'exemple du titre « le Mystère Magritte » est le plus clair à cet égard. Il s'agit d'une des meilleures créations multimedia de ces dernières années, qui fait appel à la fois à l'intuition, à la promenade sans boussole, mais qui est en même temps très riche en information et documentation. Les richesses de ce titre ne peuvent être expliquées par un mode

d'emploi mais bien plutôt par une démonstration.

Les manuels fournis par les éditeurs sont rarement utilisables par le public. Ils se veulent exhaustifs quant à la description des fonctionnalités du produit, ce qui est normal, et sont en cela trop complexes pour le public. Ils sont par contre très utiles aux bibliothécaires.

Face à tous ces éléments, comment avons-nous conçus nos modes d'emploi de CD-ROM ? Les critères ont été les suivants, mais il est évident que chaque établissement, en fonction de son public, de son personnel, et de son fonds, choisit ses critères :

- si possible toutes les informations doivent tenir sur une seule feuille;
- description rapide du document (contenu, dates, périodicité, etc.);
- quelques indications indispensables pour « ouvrir » le document, commencer une recherche, afficher les résultats.

En fait, nous proposons une « porte d'entrée », à partir de laquelle l'utilisateur, en fonction de ses besoins, de sa curiosité, découvrira d'autres fonctionnalités.

Dans le cas de documents offrant de nombreuses possibilités de recherche, un mode d'emploi détaillé est disponible dans le bureau d'information. Il est à la disposition du personnel, mais aussi des lecteurs qui ont franchi la « première étape ». Ainsi, pour les bibliographies spécialisées, nous rédigeons parfois deux modes d'emploi, un pour le public, un pour le personnel.

A ceux-ci viennent s'ajouter les modes d'emploi spécifiques à l'impression des résultats. Ces derniers sont vraisemblablement les plus utilisés. Ils correspondent à un besoin clairement et « for-

tement » exprimé : repartir avec une trace imprimée des recherches.

Le lecteur qui en est à l'étape « impression » a déjà franchi les premières difficultés. Son initiation en quelque sorte est faite. Aussi certaines fonctionnalités sont décrites dans ces modes d'emploi, alors qu'elles ne figurent pas dans les modes d'emploi « généraux ». Pour imprimer très exactement ce dont ils ont besoin (et pas plus, pour des raisons de coût), les lecteurs sont plus « ouverts » à des explications parfois complexes comme la sélection de références dans une longue liste, ou le choix d'un format d'affichage. Cette démarche peut paraître surprenante, mais elle permet, du moins nous l'espérons, à chacun d'avancer à son propre rythme.

Dans le cas d'Internet, la situation est à la fois identique et différente. Quelques connaissances préalables sont indispensables pour utiliser l'outil et le logiciel d'interface, mais ensuite, l'utilisateur est livré à lui-même, seul, confronté aux problèmes de langue, de contenu, d'organisation de l'information, de niveau d'information, de validité, etc. Un mode d'emploi imprimé ne peut aider, dans ce cas, qu'à l'utilisation de l'outil et non des documents trouvés. C'est ainsi que nous les avons conçus.

- **Les écrans d'aide** : il s'agit seulement de ceux qui peuvent être rédigés par la bibliothèque.

L'OPAC utilisé par la BPI, est celui de la société GEAC. A chaque étape de l'interrogation un écran d'aide est disponible. Nous avons donc consciencieusement conçu les 110 écrans d'aide possibles. Certains sont incontournables : ils s'affichent en même temps que l'écran de recherche. Les autres doivent être appelés. En fait ces derniers ne sont quasiment jamais consultés. Il en est de même pour les écrans d'aide

proposés par les éditeurs de titres de CD-ROM. Seuls ceux qui s'affichent spontanément sont consultés. Lors de l'installation du réseau de CD-ROM nous aurions souhaité un système qui permette d'imposer le passage par un écran intermédiaire entre le menu général et l'accès au titre choisi. Cet écran, équivalent du mode d'emploi imprimé, aurait fourni quelques « clefs » indispensables sur le document lui-même et son fonctionnement. Le logiciel retenu ne permet pas cela, et nous avons renoncé à concevoir des écrans d'aide « cachés » qui sont en fait une perte de temps pour le personnel.

Les postes d'accès à Internet ne permettent la mise en place d'écrans d'aide que si l'établissement est « serveur ». C'est le cas de la BPI, et nous essayons (lentement) en fonction de nos disponibilités) de créer des « aides » à partir de notre site. Mais c'est un travail très long, et qui n'est utile que lorsqu'un site est appelé à partir de nos liens. Pour l'instant, ne sont disponibles que des écrans d'aide vers les catalogues de bibliothèques : en effet, les connexions Telnet nécessitent souvent un mot de passe (non fourni au moment de la connexion), le choix d'une émulation, et des indications sur l'utilisation de certaines touches.

LA « FORMATION ACTIVE »

Les séances de formation existent depuis environ 12 ans. Elles sont de deux types : formation de groupes homogènes (documentalistes ou bibliothécaires en formation, enseignants avec une classe, etc.), et formation des utilisateurs, volontaires, de la bibliothèque en groupes hétérogènes.

La formation des utilisateurs de la BPI porte bien entendu sur les instruments qui sont d'une utilisation difficile, le

premier de ces instruments étant la bibliothèque elle-même. Au fil des années, de nouveaux outils, de nouveaux moyens de transmission de l'information étant apparus, les formations les ont pris en compte.

Voici celles proposées actuellement :

- présentation générale de la bibliothèque;
- CD-ROM;
- logithèque;
- Internet.

Les trois premiers thèmes donnent lieu à deux séances par mois, et Internet à deux séances par semaine.

Il est certain que la meilleure formation est une formation individuelle; celle qui est donnée parfois par le personnel des bureaux d'information, quand il en a le temps et les compétences, dans le cadre d'une recherche précise.

• Organisation des séances

Les dates et heures sont affichées chaque mois dans les salles de lecture. Il est demandé aux lecteurs de s'inscrire afin de limiter les groupes à 10 ou 15 personnes maximum (sauf dans le cas de certaines séances Internet, données dans une salle avec rétro-projection sur écran : environ 80 personnes peuvent y assister).

• Qui sont les formateurs ?

Ce sont des membres du personnel, volontaires, intéressés par l'aspect pédagogique de la démarche, et bien sûr par le sujet traité. Environ 20 personnes (sur 160) participent plus ou moins régulièrement à ces formations. Il faut savoir que la fonction de formateur demande un investissement personnel important qui n'est pas toujours reconnu dans l'établis-

sement comme il devrait l'être. Chaque formateur doit entretenir régulièrement ses connaissances, face à de nouveaux titres de CD-ROM par exemple, et de façon beaucoup plus large pour Internet. En effet les CD-ROM que nous proposons dans les espaces de lecture sont pour la plupart des documents connus (bibliographies, annuaires, périodiques en texte intégral, etc.), stables.

Par contre, Internet est un univers en perpétuelle évolution tant sur le plan des contenus que des techniques. De plus, la pression médiatique est telle que ce qui nous est demandé lors de ces séances va souvent bien au-delà de nos connaissances bibliothéconomiques. Pour remédier en partie à ce problème, nous organisons entre nous des réunions mensuelles « d'auto-formation », d'échanges de problèmes, etc.

• Déroulement des séances

Il ne sera traité ici que des séances aux CD-ROM et à l'utilisation d'Internet. Dès le départ nous les avons conçues en fonction de deux directions : elles ne devaient pas être une simple prise en main de l'outil informatique, elles devaient intégrer ces deux supports dans une recherche globale d'information incluant l'ensemble des documents de la bibliothèque.

Quels sont les points importants que nous essayons de traiter en 1H30, 2H maximum ?

- ◇ un rappel rapide de la technologie utilisée, pour le support dans le cas du CD-ROM, pour le réseau dans le cas d'Internet. En effet un minimum de connaissance de l'architecture du réseau, de sa complexité, de son évolution, nous semble nécessaire, pour mieux comprendre ensuite les particularités de la recherche documentaire.

- ◇ une prise en main rapide de l'outil informatique reste encore indispensable (seulement 12% des foyers français sont équipés de micro-ordinateurs, et 3% sont connectés à Internet);
- ◇ apprentissage de la lecture sur écran, en essayant de développer, exemple à l'appui les points suivants :

un livre = une oeuvre ou un document unique / un écran = de multiples documents non identifiables clairement. Qu'un même écran puisse permettre la lecture de plusieurs documents reste encore une découverte pour beaucoup. Jusqu'à présent pour consulter plusieurs documents les lecteurs changeaient physiquement d'ouvrages, ils allaient les chercher sur un rayonnage, structure spatiale qui était aussi un repère intellectuel. Maintenant les documents se déplacent, défilent devant eux sans aucune consistance. De même ils « savent » qu'il existe des collections dans lesquelles tous les titres ont un aspect physique identique, une même apparence visuelle. Il leur faut par contre « apprendre » que deux écrans présentant la même couleur, le même graphisme, peuvent « cacher » des titres différents;

- * la page imprimée ne contient que peu d'éléments complémentaires au texte / l'écran est perçu comme une image, non comme une page, et propose au contraire différents niveaux de lecture, dont la méconnaissance entraîne une absence de réponse ou une perte importante d'informations. L'utilisateur doit « apprendre » à dissocier le document lui-même et les textes ou mots qui permettent de l'exploiter et qui sont situés sur les bords de

« l'image »; un peu comme si dans la marge d'un ouvrage imprimé figuraient des indications pratiques. Il doit aussi comprendre dans le cas de « multi-fenêtrage », à quoi correspond l'information de chaque fenêtre;

- * lecture linéaire de l'écrit imprimé / lecture en trois dimensions d'un écran (verticale, horizontale et « en profondeur »); comment ne pas passer à côté de l'information;
- * expliquer ce qu'est l'hypertexte, ses avantages, ses risques; rappeler dans le cadre des formations à Internet que l'hypertexte dans un CD-ROM permet une navigation dans un document « fini », limité, alors que dans Internet, cette navigation est infinie, et que les niveaux de liens peuvent être très différents;
- * à partir de quelques titres de CD-ROM, aborder la complexité de certains logiciels de recherche et donner des « clefs » communes, qui permettent dans tous les cas de figure de « se retrouver »;
- * mise en garde, élément spécifique aux formations à Internet : comment « lire » un document ou une information trouvée sur Internet; apprendre à donner un sens à chaque signe, à l'absence ou la présence de certaines précisions (ex. : déchiffrer une adresse pour savoir d'où émane le document, « remonter » cette adresse, chercher les dates de mise à jour, « lire » attentivement les informations afin de savoir si l'on a un document complet ou simplement un résumé, un commentaire, etc). Autre élément important à Internet : nous offrons l'accès à des documents qui ne sont pas choisis par la bibliothèque,

auxquels nous n'avons pas donné « notre label »;

* aborder la recherche documentaire véritable, et pas seulement le vagabondage. Un thème proposé par nous ou par les personnes présentes sert souvent de fil conducteur à partir de plusieurs titres de CD-ROM. Il s'agit là de la partie fondamentale des séances de formation. Car, comment expliquer un ou plusieurs logiciels de recherche sur CD-ROM si nous ne présentons pas, d'abord, le document choisi. La frontière entre apprentissage d'une nouvelle technologie et recherche documentaire est franchie à ce moment là, le passage se fait naturellement alors qu'il n'était ni envisagé, ni demandé par les participants à ces formations. En passant d'un secteur à l'autre de la bibliothèque afin de montrer plusieurs exemples de CD-ROM, nous abordons différents types de documents tels que bibliographies, annuaires, encyclopédies, etc. La même démarche lors des séances de formation à Internet nous amène à interroger plusieurs moteurs de recherche, à analyser leur fonctionnement, à souligner aussi leurs limites, leur « bruit » et les moyens de le réduire;

* très vite, cette dernière partie nous amène à comparer l'ensemble des documents de la bibliothèque entre eux, à parler de complémentarité et non d'opposition entre les différents supports. Quelques exemples permettent souvent au public de comprendre très vite.

BILAN DE CES SEANCES

• Bilan quantitatif en 96

◇ 180 personnes ont assisté à une

séance de formation générale.

◇ 165 personnes ont assisté à une séance de formation CD-ROM.

◇ 45 personnes ont assisté à une séance de formation à la logithèque.

◇ 2000 personnes ont assisté à une séance de formation à Internet.

• Bilan qualitatif

Ce bilan est très difficile à établir dans un établissement où nous avons très peu de « retour » sur notre travail. La seule chose que nous pouvons constater est l'affluence constante à ces séances de formation. Mais il faut être très modeste dans ce secteur : est-ce dû au fait que nos formations sont bonnes, ou au fait que ce sont, au moins en ce qui concerne Internet, les seules gratuites sur Paris.

Par ailleurs il faut bien savoir que le niveau de compétence de chaque formateur n'est pas le même. En particulier, les compétences de bibliographe, et la connaissance de l'ensemble des outils de recherche bibliographique, tous supports confondus, sont variables d'une personne à l'autre. Mais ces séances ont le mérite d'exister.

Nous sommes conscients qu'il faudrait faire plus, beaucoup plus, mais nous manquons de personnel, comme de nombreux autres établissements.

Cette fonction de formateur devrait cependant devenir de plus en plus importante dans le métier de bibliothécaire ou de documentaliste à l'avenir. Nous ne pourrions plus nous contenter de constituer des fonds, des collections, et de les mettre à disposition d'un public.

Nous sommes actuellement de plus en plus nombreux à en prendre conscience, et cela dans de nombreux pays.

* * *