

LA FORMATION DES UTILISATEURS A LA BIBLIOTHEQUE PRINCIPALE DE NAMUR

Annie LIETART

Responsable de la Bibliothèque principale de la Ville de Namur

I. INTRODUCTION

Pour que les choses soient claires, je crois essentiel de poser, dès le départ de cette réflexion, quelques postulats qui, pour être très « terre à terre », n'en sont pas moins essentiels:

1. La plupart des bibliothèques publiques manquent de moyens humains. Or, du temps est indispensable à la formation des utilisateurs. Donc, cette dernière est soit une priorité, parfois au détriment d'autre chose, soit elle-même est plus ou moins sacrifiée au bénéfice d'autres travaux ou activités.
1. Les bibliothèques publiques sont confrontées à un public extrêmement diversifié :
 - scolaire et non scolaire;
 - fidèle et de passage;
 - intéressé et obligé (= souvent non intéressé);
 - plus ou moins (voire pas du tout) cultivé;
 - de tous âges;
 - déjà utilisateurs ou non de bibliothèques et de livres...

Toutefois, une des constantes les plus remarquables est sans doute (outre une confiance aveugle dans les capacités du bibliothécaire) d'être dans la quasi impossibilité de cerner, de préciser sa demande.

Aussi pratiquons nous bien souvent jour après jour, heure après heure, lecteur après lecteur, l'art de la maïeutique, si cher à Socrate.

3. Dans le domaine de la formation, les bibliothécaires, qui ont conscience d'être des auxiliaires des enseignants, ont parfois l'impression de se substituer à eux...

1. Les bibliothécaires ont souvent l'impression de n'être eux-mêmes pas formés à certaines techniques.

Il me paraît, en outre, important de préciser que la formation des utilisateurs semble obligatoirement passer par le « recrutement » de ceux-ci puis par leur information, laquelle porte sur deux points essentiels :

• La bibliothèque

Pour être utilisateur, il faut d'abord savoir :

- ◇ que la bibliothèque existe;
- ◇ où elle se situe;
- ◇ comment on y accède;
- ◇ quels sont ses horaires;
- ◇ quelles sont les conditions d'inscription, de consultation de prêt;
- ◇ quels types de livres on peut y trouver (trop souvent, encore, bibliothèque = romans).

Quand on devient utilisateur, c'est-à-dire quand on est inscrit et qu'on a des velléités d'emprunt ou de consultation, encore faut-il découvrir, avec plus ou moins d'aide et plus ou moins de chance :

- ◇ le rangement;
- ◇ l'implantation de rayonnages (combien de bibliothèques proposent un PLAN à leurs lecteurs ?);
- ◇ les fichiers, manuels ou informatiques ;
- ◇ les multiples supports offerts par certaines bibliothèques : livres, mais aussi revues, CD-Rom, vidéos,...

• Le livre

- ◇ un livre n'est pas nécessairement un roman dont la lecture est rendue obligatoire par l'école ;
- ◇ comment se choisit un livre;
- ◇ comment s'utilise un livre;

Il ne faut pas oublier, en effet, que les bibliothèques publiques sont parfois confrontées à des utilisateurs qui ont des difficultés à, par exemple, identifier l'auteur d'un livre !

II. LES FORMATIONS DE BASE

Quand ces diverses informations sont (plus ou moins) passées, on peut (enfin !) envisager une formation.

Mais laquelle ?

- ◇ obligatoire ou facultative ?
- ◇ théorique ou pratique ?
- ◇ individuelle ou en groupe ?
- ◇ pour scolaires ou non scolaires ?
- ◇ de base ou plus poussée ?
- ◇ affichée ou induite ?

Beaucoup de questions qui, finalement, aboutissent généralement à des formations « à la carte », essentiellement selon deux filières :

- ◇ la formation des lecteurs individuels.
- ◇ la formation de groupes.

• Les individuels

Il s'agit de lecteurs assez réguliers, souvent passionnés par un sujet ou un domaine, qui ont envie de se débrouiller seuls. Comme la plupart des lecteurs, ils ont reçu une information de base lors de leur inscription à la bibliothèque, mais ils ont envie d'un rappel et/ou d'un complément.

Soit ils abordent directement le bibliothécaire, en lui posant des questions susceptibles de leur procurer un maximum d'indépendance dans leurs recherches ; soit le bibliothécaire propose de leur fournir ces éléments.

Cette situation pose généralement peu de difficultés, car on se trouve face à des gens d'expérience, qui connaissent les bibliothèques et leur fonctionnement ou qui ont, au moins, une grande volonté d'apprentissage.

• Les groupes

Le plus souvent scolaires, ils reçoivent une formation qui dépend très fort :

- ◇ de la demande du(des) enseignant(s);
- ◇ du temps qui nous est imparti;
- ◇ et donc de l'implication du(des) enseignant(s);

Dans ce cadre des visites scolaires, un des points essentiels me semble

être de faire prendre conscience aux élèves de l'intérêt, scolaire bien sûr mais aussi (voire surtout) personnel, que peut présenter pour eux la collection de la bibliothèque.

Mais bien évidemment, on leur explique comment chercher un livre selon les éléments qu'ils ont :

- ◇ coordonnées complètes ;
- ◇ le titre seul ou uniquement le sujet;
- ◇ et aussi en fonction du temps dont ils disposent. (Un des premiers apprentissages est sans doute de S'Y PRENDRE A TEMPS !!).

On est souvent amené, par ce biais, à envisager :

- ◇ le classement alphabétique, ce qui cause souvent d'énormes surprises;
- ◇ la classification décimale universelle. Il s'agit là d'un point délicat. Il faut donc varier les exemples en fonction du public...

Ensuite, et c'est souvent en salle de lecture que cela se fait, il faut développer la recherche à travers un livre et par l'exploitation des périodiques.

• La recherche à travers un livre

En effet, la quasi totalité des élèves du secondaire, ainsi qu'une bonne partie des étudiants du supérieur et des adultes, ignore, sinon l'existence, du moins l'utilité d'un index, d'une table des matières... Quant à l'utilisation d'ouvrages de référence comme l'Universalis... Donc, la première tâche du bibliothécaire sera de leur apprendre à utiliser ces éléments de base d'une recherche.

A ce moment précis, le bibliothécaire semble se substituer à l'enseignant et apparaissent des inéga-

lités criantes entre ceux qui ont déjà bénéficié d'une telle « formation » et les autres.

Certains, en effet, ont eu la chance de rencontrer des enseignants persuadés de l'importance du contact avec le livre et de l'apprentissage d'une utilisation intelligente de celui-ci.

D'autres ont fréquenté une école bénéficiant d'un centre documentaire ou d'une bibliothèque organisée. Certains, enfin, ont des parents qui les ont aidés, sans faire le travail à leur place mais en leur expliquant comment procéder.

• Le dépouillement des périodiques

La seconde grande découverte, qui généralement intéresse énormément tous ceux qui ont des recherches à mener, c'est bien sûr le dépouillement des périodiques et la constitution de dossiers documentaires.

Dans un service de ce genre, nous avons beaucoup à leur apprendre :

- ◇ à poser correctement une question;
- ◇ à rechercher les documents;
- ◇ à sélectionner des éléments de réponse;
- ◇ à cerner les limites du sujet;
- ◇ à connaître les limites de temps (actualité);
- ◇ à poser les limites de niveau;
- ◇ à synthétiser les informations recueillies;
- ◇ à rédiger une bibliographie;
- ◇ à présenter leur travail.

Il est clair que ces apprentissages ne peuvent être acquis que dans le cadre d'une réalisation pratique ; le côté fastidieux de leur exposé théorique me paraît évident. En conséquence, cela ne peut se faire qu'en

collaboration avec un ou plusieurs enseignants, l'idéal étant sans doute que le(s) bibliothécaire(s) et le(s) enseignant(s) soient également disponibles lors des travaux.

Cette situation est possible, elle demande simplement de la bonne volonté et un minimum de préparation.

La bonne volonté doit venir des diverses parties en cause :

- ◇ les enseignants doivent parfois aménager leurs horaires, accepter de se déplacer...;
- ◇ les élèves doivent vouloir participer;
- ◇ les bibliothécaires doivent si possible accueillir de tels groupes en dehors des heures normales d'ouverture de la bibliothèque. C'est le prix de leur disponibilité...

La préparation, car un tel travail ne s'improvise pas :

- ◇ enseignants et bibliothécaires doivent se rencontrer pour fixer ce qu'ils attendent l'un de l'autre et ce qu'ils attendent des étudiants;
- ◇ les enseignants doivent préparer leurs cours, leurs questionnaires,... en fonction bien sûr de leurs objectifs mais aussi des collections de la bibliothèque;
- ◇ les bibliothécaires peuvent, au maximum, orienter leurs propres acquisitions (à 2 conditions : en avoir les moyens et que le sujet puisse être intéressant pour le « grand public »).
- ◇ Au minimum, ils veilleront à bloquer les livres, afin de ne pas être démunis lors des journées prévues.

Bien sûr, d'autres groupes que scolaires fréquentent les bibliothèques publiques (Université du 3e âge,...),

mais ils sont plus souvent demandeurs de réponses directes que de formation.

Ce qui arrive le plus fréquemment dans ces cas, c'est que la bibliothèque fournisse le local et le matériel, la « formation » étant assurée directement par l'enseignant.

Enfin, on ne peut bien sûr négliger une formation que l'on peut qualifier d'« induite ». C'est celle que nous dispensons tous les jours aux lecteurs que nous aidons, tout simplement en commentant à voix haute les étapes de notre recherche puis en les engageant à participer...

III. LES FORMATIONS « NON BIBLIOTHECONOMIQUES »

Qu'elles concernent les CD-Rom, Internet ou d'autres sujets encore, elles sont à ma connaissance assez rarement organisées en bibliothèques publiques.

Sans doute est-ce dû à l'état embryonnaire des collections de CD-Rom dans les bibliothèques, et au nombre encore plus que limité des accès publics à Internet.

IV. DERNIERES REMARQUES

Nous devons toujours avoir présent à l'esprit :

- ◇ que nos lecteurs n'ont généralement aucune connaissance bibliothéconomique;
- ◇ qu'il n'est pas facile de s'y retrouver en bibliothèque.

C'est là, je crois, une condition de base pour entamer tout dialogue.