

POUR EN FINIR AVEC LE BRICOLAGE

Lors du dernier congrès de l'Association des directeurs de la documentation et des bibliothèques universitaires (ADBU)¹, consacré au management de la documentation électronique, il me fut demandé d'intervenir sur la formation des usagers des bibliothèques aux technologies de l'information et de la documentation (TIC).

Mon objectif ne fut pas d'élaborer le catalogue des actions de formation entreprises à la bibliothèque interuniversitaire (BIU) de Montpellier, mais bien d'en effectuer un bilan critique, tant il me semble que, sur cet aspect, la profession n'avance pas suffisamment, et que les actions de formations, conduites le plus souvent à la seule initiative de la bibliothèque, et reproduites dans la plupart des bibliothèques universitaires confrontées à l'inculture documentaire de leurs usagers, doivent dépasser le cadre de la bibliothèque.

Un investissement démesuré

Il faudrait, me semble-t-il, s'y prendre autrement. D'une part, les actions de formation traditionnellement entreprises ne touchent qu'un nombre restreint d'usagers – les plus motivés ou

les plus lucides. D'autre part, l'investissement des bibliothécaires, et donc l'effort de formation de l'établissement ou du service commun bibliothèque, paraissent démesurés, eu égard au résultat obtenu, alors que l'objectif affiché reste l'autonomie du plus grand nombre d'étudiants dans la satisfaction de leur besoin d'information.

Si jugement sévère il y a, c'est aussi à la lumière des formations organisées à l'Unité pédagogique médicale (UPM), section de la BIU de Montpellier, que nous continuons d'organiser faute d'autres possibilités, notre candidature à l'appel d'offres « Formation à l'usage de l'IST (information scientifique et technique) », fait en 1995, n'ayant pas été retenue.

Formations instrumentales

Comme dans beaucoup d'autres bibliothèques, à la section Médecine de la BIU de Montpellier, les formations d'usagers à l'utilisation des cédéroms ont commencé dès 1990, avec l'abonnement aux bases de données spécialisées et bibliographiques sur cédérom, acquisition de micro-ordinateurs et de tours de cédéroms.

1. Ce congrès s'est tenu à Grenoble du 17 au 19 septembre 1998.

ANNE DUJOL

**Bibliothèque
interuniversitaire de
Montpellier**
Unité pédagogique médicale
mél : dujol@upm.montp.inserm.fr

Il s'agissait de formations individualisées et plutôt instrumentales, une bibliothécaire assurant la formation de trois à quatre usagers, même si ces séances ne pouvaient s'effectuer sans rappel méthodologique de la recherche d'information.

Organisées à l'initiative de la bibliothèque, ces formations continuent aujourd'hui au rythme de deux séances hebdomadaires de deux heures chacune. Élargies, en 1996, à la recherche d'information sur Internet, elles s'effectuent toujours sur site, devant les micro-ordinateurs de la bibliothèque aujourd'hui en réseau, et rassemblent habituellement quatre à cinq personnes par séance en moyenne.

Un rapide bilan montre certes la satisfaction immédiate des usagers formés, mais, sur le plan strictement pédagogique, ce type de formation très ponctuelle, à laquelle assiste chaque fois un public différent, ne peut que déboucher sur une certaine inefficacité : une audience limitée, une manipulation insuffisante par l'utilisateur, et des acquisitions de connaissances qui ne sont pas confortées par une pratique régulière.

Un sentiment de satisfaction – celui du devoir de formation accompli – est également ressenti par le personnel de la bibliothèque, chez qui apparaît tout de même un certain épuisement alors que, finalement, très peu d'utilisateurs sont formés.

Formations documentaires

A ce type de formations organisées à l'initiative de la bibliothèque et portant sur les outils documentaires qu'elle met à disposition, s'en sont ajoutées d'autres, toujours à l'initiative de la bibliothèque, mais accueillies – acceptées ? – dans des cursus. Il s'agit d'interventions au sein des DESS (diplômes d'études supérieures spécialisées) ou des DEA (diplômes d'études approfondies), d'environ douze heures pour des groupes de vingt à trente étudiants, ou encore de la formation pour les étudiants de 2^e cycle des études médicales, pour l'École d'orthophonie ou les étudiants de maîtrise d'odontologie.

Ce type de formation, qui se déroule sur une durée suffisamment longue pour acquérir une méthodologie documentaire, semble mieux structuré. Mais force est de constater que, là encore, l'investissement en termes de personnel est énorme face au très petit nombre d'étudiants formés à l'échelle de l'université.

**IL SERAIT
SOUHAITABLE
QUE
L'ENSEIGNEMENT
DOCUMENTAIRE
SOIT CONSTRUIT
SUR PLUSIEURS
ANNÉES
EN PASSANT
D'UNE LOGIQUE
DE L'OFFRE
À UNE LOGIQUE
DE LA DEMANDE
ÉMANANT
DES UNIVERSITAIRES**

Lorsqu'elles sont intégrées à des cursus, les formations documentaires s'adressent certes à un public circonscrit, quant au niveau d'étude, à la discipline suivie, mais restent un enseignement isolé, concentré sur une année d'étude particulière, et sans évolution ultérieure. Chacun est bien conscient qu'il serait souhaitable qu'un enseignement documentaire soit construit sur plusieurs années, mais les formations se poursuivent avec le même DEA ou le même DESS, dispensées à un seul groupe d'étudiants, sans passé et sans

avenir. Comment ces connaissances documentaires seront-elles capitalisées ?

Même si ces expériences viennent, à la BIU de Montpellier, de déboucher sur un stage de formation de formateurs piloté par l'URFIST (Unité régionale de formation à l'information scientifique et technique) et le CRF (Centre régional de formation) de Toulouse, la question posée est : « Où allons-nous et jusqu'où ? ». Avons-nous la capacité de répondre par nous-mêmes aux objectifs d'une véritable formation documentaire des étudiants, étalée sur plusieurs années, tenant compte des acquis antérieurs, intégrée, évaluée ?

Cela va-t-il concorder avec les besoins identifiés – ou moins identifiés – de formation documentaire ? Quelles procédures faut-il mettre en place pour rationaliser les efforts consentis en matière de formation d'utilisateurs ? Faut-il isoler la formation documentaire ?

Le retour sur investissement

En tant que responsable d'un service documentaire, je m'interroge aussi sur « le retour sur investissement » pour la bibliothèque. De mon point de vue, il n'en existe aucun ou presque aucun, si ce n'est la gratitude de l'enseignant et des étudiants formés.

La bibliothèque y a-t-elle « gagné » en termes de personnel supplémentaire, en termes de financement, en termes de reconnaissance par l'université, en tant qu'acteur et lieu de formation ? Les actions de formation d'utilisateurs par la bibliothèque sont-elles identifiées par l'université et participent-elles aux enseignements dispensés et intégrés dans la formation méthodologique des 1^{ers} cycles ? La bibliothèque participe-t-elle à la formation des enseignants-chercheurs de l'université ? Est-elle considérée comme participant au potentiel de développement de l'université ?

Mieux identifier les besoins de formation documentaire, mieux en définir les axes prioritaires reste une

nécessité. Peut-être faudrait-il passer de la logique de l'offre, élaborée à partir de ce que nous percevons de l'intérieur de la bibliothèque et orientée par les outils de recherche d'information, à une logique de la demande émanant des universitaires. Il faut convenir que ce souci de formation des usagers est apparu avec l'informatisation des bibliothèques qui, conjuguée au redéploiement des collections en libre accès et la massification des entrants à l'université, a contribué, avant même les technologies de l'information et de la communication (TIC), à brouiller la lisibilité de l'accès à l'information.

Avec l'accès direct des usagers aux catalogues informatisés des bibliothèques et la mise en œuvre des OPAC (les années 1980-1985), puis aux logiciels d'interrogation des cédéroms durant l'année 1988, force a été de constater que l'automatisation, tout en multipliant les accès, complexifiait l'accès à l'information qui ne peut se faire sans l'aide d'un appareil (micro-ordinateur ou terminal). Le nécessaire apprentissage des rudiments méthodologiques de la recherche documentaire, celui des logiciels d'interrogation, celui d'un vocabulaire professionnel normalisé (notions de champs, de mots-clés, de descripteurs, etc.), et parfois celui d'une langue, le plus souvent l'anglais, pour les bibliothèques scientifiques et médicales – alors que, souvenez-vous, les « bons » élèves apprenaient l'allemand – ne sont ressentis comme une nécessité que par les bibliothécaires, les enseignants les méconnaissant la plupart du temps.

Une complexité nouvelle

L'objectif constamment affiché est de rendre l'usager autonome dans la recherche d'information immédiate et l'exploitation des ressources documentaires de la bibliothèque. Sans doute cette complexité nouvelle a-t-elle été aussi accentuée par, quoi qu'on en dise, la rapide modernisation des bibliothèques universitaires (BU) et l'augmentation des moyens, qui, avec l'arrivée en masse

des étudiants à l'université, ont conduit à une explosion de leur fréquentation.

Tout est devenu plus compliqué, en termes d'organisation de l'espace et donc de l'offre documentaire directe, en termes d'outils de recherche – le micro-ordinateur, le listing, puis l'écran supplantant les fichiers et les index imprimés des bibliographies

**IL CONVIENT
DE S'INTERROGER
SUR L'ASPECT
FORMEL
DE CETTE
FORMATION
D'USAGER :
ACCOMPAGNEMENT,
FORMATION
OU ENSEIGNEMENT
DOCUMENTAIRE ?**

spécialisées – pour un public plus nombreux, mais certainement moins formé aux méthodes de travail personnelles, peu préparé à la complexité de l'organisation universitaire, et vraisemblablement surtout moins « héritier ». Et d'ailleurs, comment être héritier quand les aînés eux-mêmes, les prescripteurs (enseignants et/ou bibliothécaires), devaient eux aussi découvrir les nouveaux modes de recherche d'information ?

Sans doute donc, l'interrogation sur les méthodes comme sur les contenus d'une formation documentaire doit-elle être poursuivie : les contenus sont-ils documentaires ou méthodologiques ? Sont-ils instrumentaux et

relèvent-ils plutôt de la formation aux nouveaux outils de la recherche d'information ? Sont-ils disciplinaires (connaissance des sources) ? Sont-ils aussi linguistiques ?

Il convient ensuite de s'interroger sur l'aspect formel de cette formation d'usager : accompagnement, formation ou enseignement documentaire ?

La distinction entre la formation des usagers et le renseignement effectué en service public est-elle si claire ? N'avons-nous pas tendance à organiser la formation des usagers comme nous organisons le renseignement au lecteur ? C'est-à-dire à la demande, en fonction du besoin immédiat et sans mise en œuvre véritable de progression pédagogique, sans possibilité d'évaluation sur la durée, bref sans objectifs déclarés, si ce n'est celui d'une meilleure utilisation, et donc d'une exploitation des outils de la bibliothèque.

Tout se passe comme si, tout en accueillant le plus grand nombre – plusieurs milliers d'étudiants par jour pour la plupart des BU –, notre organisation tout entière reposait sur la satisfaction des besoins de quelques-uns : attendre que l'usager se présente devant le bibliothécaire et lui exprime son besoin, le plus souvent à la suite de l'échec de sa propre recherche d'information. Autrement dit, les procédures d'accueil, d'accompagnement documentaire ou encore de formation sont conçues de telle manière qu'elles s'adressent au plus petit nombre.

Le projet « Passeport documentaire »

En 1995-1996, la BIU de Montpellier avait participé au projet « Passeport documentaire », projet lancé par la Direction des écoles dans le cadre du Plan lecture mis en place par le ministère de l'Éducation nationale, et piloté par le Centre régional de documentation pédagogique (CRDP) de Montpellier.

Ce projet avait pour objectif de favoriser l'apprentissage de la formation documentaire de la maternelle à l'université, par l'identification des

continuités et des ruptures de la formation documentaire à travers l'ensemble des cycles d'enseignement.

Il avait abouti, en 1997, à l'édition d'un guide pédagogique² à l'intention des personnels de la documentation comme des enseignants, qui proposait des grilles d'analyse de huit compétences documentaires prédéfinies, ainsi que des situations d'apprentissage réutilisables par chacun. Que faut-il en retenir ? Qu'un véritable travail de formation documentaire est effectué bien avant l'université, que, la plupart du temps, nous, bibliothécaires de l'université, le méconnaissons, et que nos usagers ont perdu ce savoir.

Il faudrait sans doute, en amont de toute formation documentaire, s'interroger sur les raisons d'une telle déperdition : lieux documentaires éclatés, non-reconnaissance des acquis antérieurs, problème de vocabulaire, complexité et multiplication des outils d'accès à l'information – doit-on réellement former à l'opacité de nos OPAC³ ? – ou encore problème global de méthodes d'enseignement universitaire, enseignement lui aussi confronté au nombre d'étudiants, et méthodes qui favorisent peu le travail personnel et qui oblitérent par avance toute action de formation documentaire.

Quelles qu'en soient les raisons réelles ou supposées, nous devons, en ce concerne la formation des usagers, sortir du bricolage dans lequel nous nous épuisons le plus souvent. Est-ce toujours aux bibliothèques, et par là même aux bibliothécaires, de continuer d'assurer eux-mêmes ces formations, même s'il existe des expériences de formation réussies comme celle de Paris 8, toujours citée en exemple ?

Je ne le crois pas, et surtout, je n'y crois plus. Je préférerais que le temps passé à l'organisation de formation

documentaire directe des usagers soit plutôt consacré à améliorer les outils d'accès à l'information mis à disposition, à créer des didacticiels, à réaliser des produits audiovisuels et multimédias de présentation des bibliothèques, de leur mode d'organisation et des différentes sources d'information.

préférer apporter nos compétences à la conception d'outils de formation et d'information ?

Formation documentaire ou enseignement ?

Formation documentaire ou enseignement ? La question reste posée. Une formation organisée au sein d'une université pour des étudiants a-t-elle quelque chance d'aboutir, si elle ne passe pas par le canal des enseignants et ne se situe pas dans l'enseignement de la discipline ?

Si nous voulons multiplier les formations documentaires des usagers et les étendre à l'échelle de l'université afin qu'elles deviennent enseignement, il faudrait, au-delà du tutorat, au-delà de la création de didacticiels, au-delà de la mutualisation des expériences et de la création de corpus de méthodologie documentaire, s'engager dans un véritable travail avec les enseignants et préférer le partenariat avec les universitaires dans l'enseignement de la discipline.

Dans le cas contraire, il y a un risque de rester encore et toujours à la marge, sans que ce besoin de formation méthodologique et de connaissances documentaires ne soit repris non seulement comme un des objectifs de formation de l'université, mais comme un des objectifs de l'enseignement universitaire, enseignement « à côté » duquel la grande majorité d'entre nous reste.

Il serait même étrange que, travaillant dans et pour les établissements d'enseignement et de formation que sont les universités, les bibliothécaires ne s'appuient pas sur l'infrastructure et les potentiels qui y existent, alors que les bibliothèques en sont l'un des services communs.

C'est donc en amont de la formation documentaire directe d'usagers que les bibliothécaires et les bibliothèques de l'université doivent se positionner.

**POUR MULTIPLIER
LES FORMATIONS
DOCUMENTAIRES
EN DIRECTION
DES ÉTUDIANTS,
IL FAUDRAIT
S'ENGAGER
DANS UN
VÉRITABLE TRAVAIL
AVEC
LES ENSEIGNANTS
ET PRÉFÉRER
LE PARTENARIAT
AVEC
LES UNIVERSITAIRES
DANS
L'ENSEIGNEMENT
DE LA DISCIPLINE**

Ceci permettrait de répondre au premier niveau d'information : repérage des lieux, nécessaire clarification du monde documentaire et de l'information spécialisée. Ne faudrait-il pas, dans une logique de démultiplication,

Novembre 1998

2. *Un Passeport documentaire de l'école à l'université : de la BCD au CDI et à la BU* dir. S. BRUNEL-BACOT, Montpellier, Réseau académique Languedoc-Roussillon, 1997, 130 p. (Collection Accompagner).

3. Cf. l'article de Joëlle LE MAREC, « Les OPAC sont-ils opaques ? », paru dans le *BBF*, 1989, n° 1, p. 78-85.