

# LA FORMATION DES USAGERS À LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE

---

Jusqu'à l'ouverture du site de Tolbiac, le public traditionnel de la Bibliothèque nationale de France (BnF), sur le site Richelieu, était considéré comme un public relativement homogène de « chercheurs » n'ayant, *a priori*, pas besoin de formation.

De ce fait, les actions de formation<sup>1</sup>, assez peu développées, se limitaient à des visites de la bibliothèque chaque mardi et réunissaient une dizaine de lecteurs durant une heure trente environ. Un bibliothécaire leur présentait, au sein du Département des livres imprimés, la salle Labrousse et la salle des catalogues. L'un des objectifs de ces visites était de leur faire découvrir les principaux catalogues et cédéroms mis à leur disposition. Une brève incursion dans les magasins permettait aux lecteurs d'appréhender, de façon concrète, le circuit de communication des documents.

---

1. Cet article rend compte de quelques actions de formation menées auprès des lecteurs du haut-de-jardin sur le site François Mitterrand à Tolbiac, de fin décembre 1996 à septembre 1998. Il s'agit d'une expérience relativement courte qui ne permet donc pas, dans l'immédiat et faute de recul, d'en présenter un bilan définitif. C'est aussi une expérience incomplète, puisque ce bref compte rendu a été rédigé à un moment charnière où le rez-de-jardin n'est pas encore accessible, alors que son ouverture changera considérablement la donne.

Par ailleurs, il n'était pas rare, spécialement en période de rentrée universitaire, qu'un professeur d'université viennoise, sur rendez-vous, avec ses étudiants de DEA (diplôme d'études approfondies) et leur présente soit seul, soit avec la collaboration d'un bibliothécaire de la salle des catalogues, la bibliothèque, l'organisation et la nature de ses collections, ainsi que les différents outils bibliographiques de la discipline.

Les lecteurs pouvaient, bien évidemment, bénéficier à tout moment « du renseignement sur place » en s'adressant au personnel qualifié en poste aux banques de salle. Cet entretien direct et personnalisé entre un lecteur et un bibliothécaire est sans doute le meilleur moyen de commencer à « former » un usager au moment où il se pose une question. Ce mode d'initiation ou d'apprentissage en situation repose, en réalité, sur la méthode de « résolution de problème » et offre l'avantage de partir de cas réels.

---

## Évaluer la demande et les besoins

---

Ce type d'entretien, nommé *reference interview* dans la littérature professionnelle anglo-saxonne, est à

CATHERINE BONHOMME

Bibliothèque  
nationale de France  
Département de recherche  
bibliographique

mél : catherine.bonhomme@bnf.fr

la base du service public. Tout l'art du bibliothécaire consiste alors à savoir évaluer le type de demande et les besoins précis du lecteur.

S'agit-il d'un lecteur désireux de trouver rapidement un document, sans se soucier de la méthode, et qui ne souhaite nullement s'initier aux procédures de recherche ? Tel est le cas, à la BnF, de certains lecteurs étrangers de passage ou de lecteurs accrédités pour quelques jours seulement, venant consulter les collections patrimoniales de la bibliothèque qui joue alors le rôle de « *bibliothèque de dernier recours* ».

S'agit-il, à l'inverse, d'un lecteur engagé dans une recherche de plus longue haleine ? Destiné à revenir de nombreuses fois, ce lecteur aura peut-être envie de comprendre le pourquoi et le comment, il aura besoin d'informations sur les méthodes de recherche et les outils bibliographiques. Mais, là encore, le bibliothécaire doit faire preuve de doigté : certains lecteurs n'osent pas demander, d'autres réclament une aide personnalisée à répétition et accumulent ainsi au fur et à mesure un savoir-faire. D'autres, au contraire, préfèrent des séances didactiques avec formalisation du savoir. D'autres enfin ne demandent jamais rien.

### Formation des lecteurs : quelques définitions

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 la recherche d'information.

Ne seront donc pas évoquées ici d'autres activités mises en œuvre par la BnF et relevant soit de l'accueil – agents d'accueil dans les halls, bornes d'orientation, visites du bâtiment –, soit d'une politique de développement culturel – expositions, visites et ateliers pédagogiques autour des expositions, conférences, colloques, concerts, projections<sup>2</sup>. En effet, ces actions et manifestations,

qui font partie intégrante du rôle culturel que se doit d'assurer la bibliothèque auprès d'un public élargi et qui permettent de conquérir des publics nouveaux, ne sont pas à proprement parler des actions de formation.

Les bibliothécaires considèrent, depuis longtemps, que la formation des usagers fait partie de leurs missions. Dès 1876, Otis Hall Robinson, de la bibliothèque de la Rochester University, aux États-Unis, déclarait : « *A librarian should be more than a keeper of books; he should be an educator.* »

## LA FORMATION RECouvre TOUT TYPE D'ACTIVITÉ À CARACTÈRE DIDACTIQUE, ORGANISÉE À L'INTENTION DES LECTEURS

Pour caractériser ces diverses actions de formation, il est possible de reprendre certaines expressions utilisées dans la littérature professionnelle anglo-saxonne<sup>3</sup> : *library orientation*, *library instruction*, *bibliographic instruction*, *information management education*, *information literacy*.

Comme l'indiquent les auteurs, ces termes reflètent l'évolution de la théorie et de la pratique de ce qu'ils nomment *instruction*, ce que d'autres

nomment *library users education*, soit en français la formation des lecteurs. Sans entrer dans tous les détails de ce très riche ouvrage, retenons simplement ici, à des fins de clarté d'exposition, trois expressions qui permettent d'établir une sorte de typologie graduée des actions.

– l'expression *library orientation* correspondrait à un premier niveau de la formation. Il s'agit d'une initiation de base ayant pour objectif de permettre aux usagers de comprendre comment la bibliothèque est organisée physiquement, de repérer le classement et la localisation des collections, de découvrir les services offerts, de connaître les horaires et le règlement, de se sentir en confiance dans une atmosphère accueillante.

Ce premier niveau se traduit généralement par des visites de la bibliothèque à l'intention des lecteurs. Le but est d'accueillir les lecteurs, de gommer le sentiment qu'éprouvent certains, d'être noyés ou perdus dans un environnement complexe et de leur donner l'envie de revenir ;

– l'expression *library instruction* correspondrait à un second niveau de la formation, plus centrée sur l'utilisation de la bibliothèque : nature de ses collections, histoire des différents fonds, initiation aux outils bibliographiques et ouvrages de référence, contenu et utilisation des catalogues. Il s'agit de permettre aux lecteurs de connaître la typologie des outils de référence, de savoir utiliser le ou les catalogues et leurs index, de comprendre la structure d'une notice, d'acquérir quelques principes de base de la recherche informatisée et de savoir comment faire face aux résultats d'une recherche restituant trop de bruit ou au contraire trop de silence ;

– les auteurs de *Reference and Information Services* notent l'apparition, au milieu des années soixante-dix, de l'expression *bibliographic instruction* qui désigne 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 ;

2. Cf. l'article de Roland SCHAEER, « Sur la politique culturelle de la Bibliothèque nationale de France », *BBF*, 1997, n° 6, p. 10-22.

3. Cf., entre autres, Richard E. BOPP et Linda C. SMITH, *Reference and Information Services*, Libraries Unlimited, 1991.

- l'expression *information management education* correspondrait à un troisième niveau, qui porterait 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 littérature secondaire, de savoir, à l'intérieur d'un document, distinguer les faits, les opinions, la propagande, les erreurs, les omissions, d'être capable de replacer l'information dans son contexte socioculturel, de savoir comment elle est produite, de comprendre la problématique et les enjeux contemporains d'une grande discipline ainsi que les modes de publication et de diffusion qui lui sont associés.

Il ne s'agit pas uniquement de trouver l'information, mais de savoir l'évaluer et la sélectionner, c'est-à-dire d'acquérir une « culture de l'information » ou *information literacy*. Ce type de formation relève-t-il des bibliothécaires ou des enseignants et des professeurs ?

### **Entre prescription et autonomie**

Traditionnellement, les bibliothécaires se sont souvent contentés d'aider les lecteurs à localiser les ouvrages, estimant que leur rôle s'arrêtaient une fois que ces derniers avaient le document en mains. Comme le souligne Bertrand Calenge, dans *Accueillir, orienter, informer*<sup>4</sup>, il faut trouver, en matière de formation, un juste équilibre entre prescription et autonomie.

Mais il semble qu'avec l'introduction d'Internet dans les bibliothèques, bien que la fiabilité et la qualité de l'information n'y soient pas nécessairement garanties, cette question se pose de façon cruciale. Les bibliothèques universitaires américaines proposent de nombreux modules de formation intitulés « *Evaluating Internet Resources* ».

4. Bertrand CALENGE, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Ed. du Cercle de la librairie, 1996. Cf. le compte rendu paru dans le *BBF*, 1997, n° 1, p. 84-85.

Cette nécessité de formation est effectivement accrue par la multiplication des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les bibliothèques se doivent de jouer un rôle en matière de formation et de diffusion de ces nouveaux services. De nombreux messages circulent sur ces thèmes sur la liste de diffusion francophone « *biblio.fr* » (*Biblio-fr@cru.fr*), ainsi que sur une liste internationale exclusivement consacrée à la formation des lecteurs en bibliothèque *Bibliographic Instruction Discussion Group* connue sous le nom de BI-L<sup>5</sup>.

## **DANS UNE BIBLIOTHÈQUE NATIONALE, LA QUESTION DE LA SÉLECTION ET DE L'ÉVALUATION DES DOCUMENTS PAR LES LECTEURS S'EST TOUJOURS POSÉE AVEC ACUITÉ**

De toute façon, dans une bibliothèque nationale, la question de la sélection et de l'évaluation des documents par les lecteurs s'est toujours posée avec acuité. En effet, les collections patrimoniales engrangent, par définition, tout le dépôt légal. Par ailleurs, les nombreuses bibliographies nationales mises à disposition des usagers sont, par principe, non sélectives, donc différentes des bibliographies spécialisées, sélectives et/ou commentées.

Une recherche efficace requiert une capacité de sélection face à la surabondance de documents. La nécessité de l'apprentissage d'un regard critique sur les textes s'impose donc. Un apprentissage qui prend des formes différentes, selon que les documents sont imprimés et clairs du point de vue du contexte global, ou selon qu'ils sont informatisés et présentent parfois une relative « invisibilité » quant à leur couverture et leur organisation.

### **Les publics du site de Tolbiac**

L'ouverture, à Tolbiac, des salles de lecture du haut-de-jardin à un public diversifié, hétérogène et beaucoup plus vaste que celui du site de Richelieu, a été l'occasion de développer quelques nouvelles actions de formation.

Rappelons brièvement que les salles de lecture du haut-de-jardin offrent aux lecteurs une collection encyclopédique en libre accès, organisée en cinq départements : quatre départements thématiques - Philosophie, histoire, sciences de l'homme ; Droit, économie, politique ; Sciences et techniques ; Littérature et art, et un département Audiovisuel (images numérisées, films, disques compacts, enregistrements sonores et cédéroms multimédias). S'ajoutent à ces départements une salle de recherche bibliographique et une salle consacrée à l'actualité de la presse. A l'intérieur de chaque département, les livres, répartis par grandes disciplines sont classés par cotes Dewey et les périodiques par discipline, puis par ordre alphabétique de titre.

En amont des salles de lecture, le service d'accueil accorde les lecteurs, leur délivre les titres d'accès, et surtout les reçoit individuellement dans de petits box, avant même leur entrée dans les salles. Au cours de l'entretien, le bibliothécaire met en œuvre une écoute personnalisée, analyse la demande du lecteur et l'oriente à l'intérieur de la bibliothèque ou vers d'autres centres documentaires, si besoin est. Quand il n'y a pas trop de monde, l'entre-

5. BI-L@BINGVMB.CC.BINGHAMTON.EDU

**IL CONVIENT  
DE DISTINGUER  
DEUX TYPES  
DE PUBLIC :  
LES VISITEURS  
ET LES LECTEURS**

tien peut durer un certain temps et constitue une première assistance au lecteur ou au futur lecteur. Comme l'indiquent les résultats de l'enquête portant sur la composition et l'évolution du public de Tolbiac, menée par la société SCP communication à partir de deux sondages effectués en mai et en novembre 1997, le public est varié et assez jeune<sup>6</sup>.

En effet, 48 % des personnes fréquentant le site de Tolbiac, en novembre 1997, ont moins de vingt-cinq ans, la moyenne d'âge du public étant de trente et un ans. Il faut noter que 57 % des personnes interrogées en novembre 1997 sont des étudiants (77 % viennent de l'université et 12 % des grandes écoles).

Il convient de distinguer deux types de public : les visiteurs qui viennent voir les expositions, découvrir les espaces publics ou suivre une visite guidée, et les lecteurs proprement dits qui sont, soit des « séjournateurs » venus à la bibliothèque pour travailler avec leurs propres documents, soit des « utilisateurs » venus, avec un objectif précis, consulter les fonds en libre accès.

La proportion d'étudiants dans les salles de lecture est très forte (77 %), ce qui explique que la fréquentation du haut-de-jardin est très liée au rythme universitaire. Le reste du lectorat se répartit équitablement entre professions supérieures, corps ensei-

gnant et personnes en recherche d'emploi.

Cette hétérogénéité du public ne simplifie pas les actions de formation, car dans toute formation il est souhaitable de définir, *a priori*, un niveau de compétence préalable requis des formés. On ne peut agir de façon aussi organisée et planifiée que dans les bibliothèques universitaires qui s'adressent à un public plus homogène et participent aux objectifs pédagogiques de l'université. Celles-ci proposent par exemple, en France, des programmes très ciblés d'enseignement de la méthodologie documentaire intégrés au cursus des étudiants de premier cycle, ou bien, aux États-Unis, des séances de *bibliographic instruction* selon un programme soutenu par l'American Library Association et l'Association of College and Research Libraries et exposé dans un document de référence mis à jour en 1996 : *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries*.

**Objectifs de la formation des lecteurs à Tolbiac**

Durant la phase préparatoire du projet de Tolbiac, une étude a été menée sur la mise en place de dispositifs d'initiation et de formation des usagers, qui a débouché, en novembre 1995, sur des propositions formulées dans un document interne rédigé par Nadine Marienstras et Lenka Bokova, *Formation et initiation à l'utilisation de la Bibliothèque nationale de France*.

Cette étude s'est appuyée, d'une part sur les résultats d'une enquête SOFRES portant sur la formation, l'assistance personnalisée et certains usages relatifs à l'utilisation des bibliothèques, d'autre part sur des entretiens menés avec des responsables de bibliothèques (Bibliothèque publique d'information, bibliothèques universitaires) dont le public s'apparentait à celui attendu à Tolbiac. Cette enquête et ces expériences ont mis en évidence un besoin des usagers en matière d'aide à l'utilisation des bibliothèques, qu'il s'agisse d'assistance personnalisée

(un tiers des personnes interrogées) ou de séances didactiques (un quart des personnes interrogées). Les rédacteurs de ce document ont noté que les étudiants de premier cycle paraissaient réticents à une aide de type pédagogique, mais cela ne signifiait pas nécessairement qu'ils n'aient pas besoin de formation.

L'espace didactique autour duquel devaient s'articuler les activités de formation n'a finalement pas vu le jour. Des diverses propositions que contenait cette étude, seule celle concernant l'initiation au catalogue de la bibliothèque a été effectivement mise en œuvre, dès l'ouverture des salles du haut-de-jardin.

Depuis lors, mis à part une note interne d'avril 1997, émanant du Service de recherche bibliographique, intitulée *Propositions concernant un préprogramme de formation des lecteurs*, il n'y a pas eu de nouvelle réflexion globale pour formuler un programme cohérent de formation des usagers.

Certaines actions, telles les formations à Internet, ont été mises sur pied de façon assez pragmatique, sachant que l'on pourrait tirer, après coup, quelques conclusions qui permettraient de formuler plus explicitement les objectifs poursuivis et, si nécessaire, de modifier le dispositif. Cela dit, il est évident que l'un des objectifs implicites de base est de permettre aux lecteurs d'être les plus autonomes possible, qu'il s'agisse

**L'UN DES  
OBJECTIFS  
EST  
DE PERMETTRE  
AUX LECTEURS  
D'ÊTRE  
LES PLUS  
AUTONOMES  
POSSIBLE**

6. Cf. également à ce sujet Lenka Bokova, Suzanne JOUGUET et Anne KUPIEC, « Les publics de la Bibliothèque nationale à Tolbiac », *BBF*, 1997, n° 6, p. 13-17.

de trouver facilement un document dans les collections propres de la bibliothèque, ou bien de savoir, si besoin est, se tourner vers des ressources extérieures. L'objectif est de permettre à chacun de trouver l'information dont il a besoin et de maîtriser les outils de recherche élaborés par la bibliothèque (catalogue, guides...), ainsi que les autres auxiliaires de recherche tels les index, les dépouillements et les bibliographies. Certains fonds, bien que signalés dans les catalogues, mais trop brièvement décrits, sont inexploitablement sans ces auxiliaires de recherche.

### Les moyens

À la bibliothèque, il n'y a pas un service unique chargé de penser et coordonner la formation des lecteurs. Les actions se sont développées au sein de plusieurs directions – imprimé, audiovisuel et développement culturel. Ceci entraîne une diversité dans les types d'intervenants qui ne font pas tous nécessairement partie de la filière bibliothèque, diversité qui peut être source de richesses. Mais cette dispersion explique également l'absence regrettable d'une charte de la formation des usagers qui permettrait à chacun des acteurs de se situer dans une mission globale et reconnue par tous.

La Direction de l'imprimé et celle de l'audiovisuel ont mis sur pied un petit groupe de réflexion sur la formation des lecteurs. Sous la direction d'un bibliothécaire du Service de recherche bibliographique, ce groupe réunit un représentant de chaque département de Tolbiac. Il élabore des propositions, dont certaines restent, parfois, lettre morte, faute de moyens ou de validation.

Les formateurs à Internet ou aux catalogues se recrutent sur la base du volontariat. C'est un principe qui a été respecté dans toutes les Directions et auquel les personnels sont très attachés, car on ne peut devenir un bon formateur que si l'on en a profondément le désir. La prise en compte de la nécessité d'une formation initiale des formateurs, puis d'une formation continue a été par-

fois problématique. En effet, dans un environnement qui change très vite en matière de technologies de l'information, les bibliothécaires, comme les usagers, sont obligés d'entrer dans un processus de formation permanente, tant les nouveaux outils et les nouveaux modes d'accès à l'information se multiplient et évoluent. Les formateurs, qui ont, par ailleurs, de nombreuses autres tâches (service public, catalogage, acquisitions...) ont donc besoin d'un temps de préparation.

**ON PEUT VOIR  
DANS LES VISITES  
UNE POSSIBILITÉ  
D'ATTIRER  
DE NOUVEAUX  
LECTEURS  
ET UNE FAÇON  
DE FIDÉLISER  
LES CURIEUX  
ATTIRÉS PAR  
CE NOUVEAU LIEU**

Les formateurs à Internet avaient, au départ, des pratiques et des niveaux de connaissance très inégaux. La plupart avaient appris sur le tas. Il a donc fallu, dans un laps de temps très court, trouver un formateur qui puisse répondre à la demande précise de l'institution et former les futurs formateurs. Grâce au soutien logistique du Service des qualifications et de la formation, deux jours de formation ont été assurés par Gilles Maire, président d'UNGI, organisme de formation et société de développement informatique et de conseil en matière

d'Internet et également auteur d'un guide Internet en ligne : *Un nouveau guide Internet*.

Les formateurs à Internet communiquent entre eux grâce à un cahier de bord et à la messagerie électronique. Des réunions périodiques leur permettent de partager les réussites et d'analyser les problèmes rencontrés, réunions essentielles pour maintenir les motivations et assurer à tous un même niveau d'information dans un domaine très évolutif.

Les six salles de formation sont des salles de réunion ou de colloque qui n'avaient pas été prévues au départ comme salles de formation. Elles sont relativement petites puisqu'elles ne peuvent accueillir plus d'une douzaine de personnes lorsqu'elles sont équipées de postes informatiques. Le formateur dispose d'un poste lié à un système de projection sur grand écran. Bien qu'elles aient été aménagées au mieux, elles présentent quelques inconvénients : circulation malaisée entre les tables quand il y a dix postes informatiques, peu de recul pour les projections grand écran, salles aveugles, légèrement étouffantes. Elles ont, cependant, le mérite de permettre des formations en petits groupes, au calme et non dans les salles de lecture où tout groupe dérange les lecteurs en train de travailler.

### Visites de la bibliothèque à l'intention des lecteurs

Des visites des salles de lecture sont proposées, trois fois par semaine et un samedi par mois, à toute personne munie d'un titre d'accès. Assurées par des personnels travaillant dans les départements thématiques, elles réunissent quinze lecteurs maximum qui se sont inscrits au préalable (sur place ou par téléphone).

À l'issue de ces visites, les lecteurs doivent pouvoir s'orienter physiquement dans la bibliothèque, avoir repéré les différents services, et avoir compris comment s'organisent les collections en libre accès.

Elles durent 1h 30 et débutent par une brève introduction présentant, entre autres, la mission de conserva-

7. <http://www.imagnet.fr/ime/manuel.htm>

tion des collections patrimoniales d'une bibliothèque nationale et un rapide historique du projet BnF. Puis vient la présentation de la politique documentaire suivie pour constituer les collections en libre accès.

Cette mise au point a été essentielle, car, lors des premiers mois d'ouverture du haut-de-jardin, de nombreux lecteurs croyaient le déménagement des collections d'imprimés et de périodiques de Richelieu déjà achevé et pensaient donc pouvoir consulter à Tolbiac tout le dépôt légal.

Au cours de la visite, les lecteurs pénètrent dans les salles où leur sont expliqués, devant les rayonnages, les grands principes de la classification du libre accès en Dewey puis, devant un poste informatique quelques principes de base de la consultation du catalogue, enfin, devant un poste d'accès aux documents audiovisuels les diverses ressources en la matière. Le bibliothécaire insiste sur l'organisation des espaces, les modes de circulation et les principes d'accréditation.

Une petite enquête ponctuelle a révélé que ces visites, à l'origine prévues pour des lecteurs réguliers, étaient en fait de plus en plus suivies par une forte proportion de visiteurs occasionnels – souvent en petits groupes et comptant de nombreux retraités – qui en profitaient plutôt pour découvrir le bâtiment et son architecture. Ces visiteurs s'intéressent davantage aux aspects institutionnels, médiatiques et culturels du projet qu'à la recherche en bibliothèque proprement dite. Toutefois, on peut continuer à voir dans ces visites une possibilité d'attirer de nouveaux lecteurs et une façon de fidéliser les curieux attirés par ce nouveau lieu.

Un dispositif permanent de présentation en boucle d'un film de dix minutes intitulé *BnF mode d'emploi* dans un espace d'entrée libre près de l'un des halls d'accueil complète ces visites.

### **Ateliers « Découverte de la bibliothèque »**

Ces ateliers, premier module standard ayant à brève échéance vocation à se diversifier en fonction de

demandes thématiques, sont animés par le Service de l'action pédagogique. Ils se sont développés depuis novembre 1997, date à laquelle l'âge d'entrée dans les salles de lecture du haut-de-jardin est passé de dix-huit à seize ans. Ils s'adressent prioritairement à des classes de lycéens accompagnés de leurs professeurs.

**UNE ENQUÊTE  
PONCTUELLE  
A RÉVÉLÉ  
QUE LES VISITES  
DES SALLES  
DE LECTURE,  
À L'ORIGINE  
PRÉVUES POUR  
DES LECTEURS  
RÉGULIERS,  
ÉTAIENT  
DE PLUS EN PLUS  
SUIVIES PAR  
DES VISITEURS  
OCCASIONNELS**

La séance débute dans l'espace pédagogique par une présentation du rôle d'une bibliothèque, et plus particulièrement d'une bibliothèque nationale, qui a pour mission de conserver le patrimoine. Elle se prolonge par un débat autour des thèmes suivants : bibliothèque physique, bibliothèque virtuelle, bibliothèque, lieu de mémoire vive et fertile ou lieu d'empilement stérile.

Puis, la projection d'un film, choisi en fonction des centres d'intérêt des classes parmi les nombreux films

vidéo produits par la BnF, permet de montrer comment s'organise l'espace dans une bibliothèque. Le film *Les architectures du savoir* réalisé par Stan Neumann et consacré aux bibliothèques encyclopédiques permet une approche des problématiques de l'architecture des bibliothèques. Le film *Collecter, cataloguer, communiquer, conserver*, réalisé par Pierre Champetier, présente le circuit du livre, de son arrivée à la BnF jusqu'à sa mise à disposition auprès des lecteurs. Ces films suscitent de nombreuses questions et instaurent d'intéressants débats.

La séance se termine par une visite de la bibliothèque. Ces ateliers n'ont pas pour objectif de mener à un usage immédiat de la bibliothèque. Il s'agit plutôt de donner à ces publics jeunes, une aisance dans toute bibliothèque en désacralisant les temples du savoir, en les sensibilisant aux données matérielles du livre et de l'écrit, en leur faisant goûter à la magie de ce qu'est un livre sous toutes ses formes.

L'idée est de leur faire comprendre que toute bibliothèque (en pensant bien évidemment avant tout aux bibliothèques de proximité) s'adresse également à eux et peut leur être personnellement utile pour répondre aux questions radicales qu'ils se posent sur le monde actuel.

### **Initiation au catalogue informatisé du haut-de-jardin**

Des séances d'initiation au catalogue informatisé des collections en libre accès du haut-de-jardin, d'une durée d'1h 30, ont débuté en janvier 1997 à raison de quatre par semaine. Elles s'adressent à tout lecteur ou futur lecteur, et regroupent dans une petite salle une dizaine de personnes.

L'objectif est de leur faire découvrir les principales fonctions du catalogue des collections en libre accès, qui se présente sous forme de cédérom. Chaque lecteur dispose d'un poste et peut donc s'exercer par lui-même.

Cette initiation débute par une présentation générale de la bibliothèque qui dure une demi-heure : sont rappelés les dispositifs d'accueil et d'information, les circulations, les

salles de lecture, les manifestations culturelles et les services offerts. Cette présentation est facilitée par le guide d'orientation dans les collections que comporte le catalogue, guide qui permet de naviguer dans le plan de classement des ouvrages et de se repérer à partir du plan des salles. Il offre la possibilité d'effectuer des recherches thématiques par espace, département, ou discipline.

Le reste de la séance est une initiation pratique au catalogue : ergonomie, recherche sur les critères principaux (auteurs, titres, sujets indexés en Rameau, introduction aux opérateurs booléens et à la troncature, différence entre recherche par titre et par mot du titre, présentation de critères spécifiques aux documents audiovisuels – interprète, producteur, plage ou séquence). On indique également comment lire une notice et comment repérer la cote.

Durant les premiers mois suivant l'ouverture, ces séances ont été très fréquentées. Puis une baisse a été notée et le taux n'est plus que de six personnes en moyenne par séance. Fait un peu paradoxal, car l'enquête SCP sur les publics montrait, en novembre 1997, une augmentation du nombre des personnes ayant utilisé le catalogue (39 % des personnes entrant dans une salle) allant de pair avec une difficulté croissante dans son utilisation. Cette baisse de fréquentation s'explique sans doute par un manque de publicité.

Les participants à ces séances sont soit des lecteurs réguliers désireux de se familiariser avec le catalogue et d'apprendre à mieux le maîtriser, soit des lecteurs pas encore fidélisés, et qui souhaitent avant tout découvrir les collections de cette nouvelle bibliothèque au travers de son catalogue.

Il n'y a pas eu de procédure d'évaluation mise en place pour ces séances qui semblent satisfaire les participants. Ils apprécient beaucoup le fait d'être en petit groupe. Ils souhaiteraient cependant qu'on leur distribue un support de formation imprimé qu'ils pourraient emporter et qui compléterait les quelques pages que comporte le *Guide du lecteur haut-de-jardin* sur la recherche dans le catalogue.

### **Séances d'initiation à Internet**

Un poste Internet a été installé à la libre disposition des lecteurs en octobre 1997 dans chacune des salles de lecture du haut-de-jardin. L'objectif de ce déploiement est d'apporter une offre documentaire complémentaire de celle offerte par les collections en libre accès.

**DEPUIS JANVIER  
1998,  
LA BIBLIOTHÈQUE  
PROPOSE  
À TOUT LECTEUR  
MUNI D'UN TITRE  
D'ACCÈS  
DES SÉANCES  
D'INITIATION  
À LA RECHERCHE  
DOCUMENTAIRE  
SUR INTERNET**

Ces postes offrent une interface simplifiée d'Internet Explorer qui ne donne accès qu'aux fonctions essentielles et ne propose ni le téléchargement de fichier, ni la messagerie, ni l'impression.

La page d'accueil s'ouvre sur les signets de la BnF<sup>8</sup>. C'est un répertoire commenté d'environ 1 500 ressources accessibles par Internet. Les services signalés sont choisis pour leur qualité ou leur utilité par

les spécialistes des disciplines de chaque département. Cette sélection ne vise nullement à être exhaustive et doit permettre aux lecteurs de gagner du temps en évitant certaines recherches parfois longues, voire infructueuses. Ces signets font d'Internet un outil complémentaire des collections imprimées et audiovisuelles de la bibliothèque et de la documentation électronique (cédéroms, fonds numérisés Gallica) consultables sur place. Un bouton donne accès à une section consacrée aux outils de recherche par Internet, qui regroupe et commente dans un menu unique les outils les plus courants ou les plus utiles, ainsi qu'un choix de guides méthodologiques d'autoformation ou d'initiation à Internet.

Durant les premières semaines de mise à disposition de ces postes Internet, une enquête a été menée qui révélait les besoins en formation et confirmait la décision prise, deux mois auparavant, de proposer aux lecteurs des séances d'initiation. En effet, 54 % des personnes interrogées souhaitent une formation. 42 % d'entre eux désirent une initiation, 67 % une formation à une méthodologie générale de la recherche d'information et 28,5 % une initiation autour d'un thème ou d'une discipline<sup>9</sup>.

Depuis janvier 1998, sur le site de Tolbiac, la bibliothèque propose à tout lecteur muni d'un titre d'accès (carte annuelle ou titre journalier), des séances d'initiation à la recherche documentaire sur Internet. L'inscription se fait obligatoirement sur place à l'une des banques d'accueil général. Ces sessions ont lieu cinq jours par semaine, du mardi au samedi, alternativement le matin ou l'après-midi. Elles durent une heure trente et réunissent dix lecteurs inscrits au préalable. Le formateur dispose d'un poste maître permettant de projeter

9. Cf. Marie-Hélène DESESTRE, *Les Conditions d'accès à Internet pour le public à la Bibliothèque nationale de France depuis sa mise en place en octobre 1997 : bilan et possibilités d'évolution*, projet professionnel personnel, Institut de formation des bibliothécaires, 1998.

8. <http://www/bnf.fr>

sur grand écran les outils suivants : pages Internet, diaporama Powerpoint, document Word. Chaque lecteur a la possibilité, au cours de la présentation, de manipuler lui-même clavier et outils de navigation.

Il s'agit d'une formation initiale à la recherche documentaire sur Internet et non d'une présentation technique de l'outil informatique en tant que tel. Le contenu de ces sessions s'adresse clairement aux débutants.

La séance se déroule en trois temps : la première partie, théorique, présente Internet en général et ses différents services. Le reste de la séance est illustré par des démonstrations et des travaux pratiques et comprend une partie spécifiquement consacrée au Web et à la navigation et une partie portant sur la recherche d'information sur le Web (moteurs, répertoires, annuaires).

Le formateur dispose d'un support de formation : diaporama Powerpoint interactif projeté sur grand écran. Ce support a été réalisé par un prestataire externe, Gilles Maire, responsable d'UNGI en collaboration, en ce qui concerne le contenu, avec deux bibliothécaires de la BnF.

Une impression papier du support de formation, ainsi que deux dépliants (un aide-mémoire et une bibliographie) produits par la BnF sont distribués aux participants, qui apprécient de pouvoir emporter un document pour mémoire.

Les objectifs de ces séances, en termes de savoir, s'énoncent ainsi : comprendre Internet comme ensemble de services (messagerie, forums, FTP-File Transfer Protocol, Telnet, Web), comprendre ce qu'est un site (pages, liens hypertextes, URL-Uniform Resource Locator) comprendre ce que sont les outils de recherche (différence entre un moteur et un répertoire).

Les objectifs, en termes de mémorisation, sont les suivants : retenir ce que sont un site, une page, un moteur de recherche, un répertoire. Les objectifs, en termes de savoir-faire, s'énoncent ainsi : connaître les rudiments de la navigation sur le Web (saisir une adresse, utiliser les boutons de navigation, reconnaître et activer les liens hypertextes), les bases de la recherche d'information (trouver un outil de

recherche, saisir une requête simple, parcourir l'arborescence d'un répertoire, repérer et utiliser l'aide en ligne, lire une réponse, ou une page d'accueil).

Les objectifs en termes de « savoir-être » s'énoncent ainsi : ne pas avoir peur de se lancer dans une recherche, se sentir capable d'utiliser Internet à bon escient et comprendre la nécessité d'évoluer vers l'autoformation.

**IL S'AGIT  
D'UNE  
FORMATION  
INITIALE  
À LA RECHERCHE  
DOCUMENTAIRE  
SUR INTERNET  
ET NON  
D'UNE  
PRÉSENTATION  
TECHNIQUE  
DE L'OUTIL  
INFORMATIQUE**

Après un démarrage où chaque séance était comble et réunissait en moyenne dix lecteurs, on a noté une baisse de fréquentation puisque le nombre moyen de participants par atelier était plutôt proche de cinq que de dix.

Peut-être peut-on attribuer cette baisse à un manque de publicité interne et au mode d'inscription qui se fait exclusivement sur place. Néanmoins, 938 personnes ont bénéficié de ces séances de janvier à août 1998. De la mi-juin à la mi-août, un questionnaire, élaboré par le Service de l'accueil général et des études, a été

distribué aux participants lors de ces séances.

Ce questionnaire était volontairement bref. Le but était de « fournir une estimation du type de public intéressé par ces ateliers et de mesurer leurs attentes sur quelques points ». Le taux de réponse a été très satisfaisant (86 %). Le public de ces ateliers Internet se distingue sensiblement de celui des salles de lecture : la moyenne d'âge est plus élevée (trente-sept ans contre vingt-cinq ans), liée à une plus faible proportion d'étudiants. Il s'agit essentiellement d'un public d'actifs exerçant une profession d'encadrement ou d'enseignement, auquel se joignent des étudiants inscrits principalement dans les disciplines littéraires ou liées aux sciences humaines. Les détenteurs de cartes annuelles sont majoritaires dans les ateliers (61 %), mais près d'un participant sur quatre a acheté un titre journalier spécialement pour y avoir accès.

À l'issue de la séance, une forte majorité des participants (82 %) déclare ne plus avoir de questions restées sans réponse à propos d'Internet. Comme le note le Service de l'accueil général et des études, qui a dépouillé ce questionnaire : « Il semble donc que ces ateliers, dans leur forme actuelle, répondent bien à une première approche d'Internet où peu de notions « théoriques » manquent à l'appel. En revanche, le souhait d'avoir plus de temps, notamment pour la pratique, ou d'approfondir leurs connaissances marque bien les limites de ces séances qui pourraient en appeler d'autres ».

Trois participants sur quatre déclarent en effet être personnellement intéressés par un autre type de séance : séances de niveau plus poussé 21 %, séances thématiques 20 %, séances pratiques 18 %, séances de recherche documentaire 11 %.

**Quelques projets  
en cours de réalisation**

Un second module de formation à Internet sera proposé aux lecteurs. Il s'agira d'une séance d'approfondissement consacrée à la méthodologie de

la recherche sur le Web : typologie des types d'information disponibles sur le Web, structure et signification d'une adresse, différents types d'outils de recherche, syntaxe d'interrogation, évaluation des résultats, choix d'une stratégie de recherche.

Les séances d'initiation au catalogue haut-de-jardin ont porté sur un catalogue ne recensant que le libre accès. La mise en place du système d'information a abouti, dès octobre 1998, à un catalogue transitoire regroupant quatre segments différents : les imprimés en magasin, les documents audiovisuels, les imprimés en libre accès (haut-de-jardin et rez-de-jardin) et les imprimés numérisés. Ce catalogue comprendra un didacticiel. Les séances d'initiation seront poursuivies, mais prendront un autre visage. Il faudra montrer aux lecteurs comment identifier chaque segment et les aider à maîtriser les types d'accès, à lire les descriptions. Il faudra leur indiquer clairement les contenus et les limites d'un catalogue de plusieurs millions de notices.

Un guide méthodologique de recherche en bibliothèque sera mis en ligne sur le Web de la BnF. Il s'agit d'une traduction considérablement modifiée et adaptée d'un guide figurant sur le site Web de la Bibliothèque de la Cornell University, aux États-Unis<sup>10</sup>. Le *webmaster* de la bibliothèque Cornell a donné son autorisation. Ce guide propose une stratégie de recherche de base en bibliothèque pour les débutants : points de repère et outils indispensables, différentes étapes. Ce type de *search process* ou *search model* se retrouve, sous des présentations variées sur de nombreux sites Web de bibliothèques universitaires américaines.

Seront éditées de petites fiches d'information sur la plupart des cédéroms (plus d'une centaine en réseau sur les postes à disposition des lecteurs). Elles porteront avant tout sur une présentation précise du contenu du cédérom (couverture géogra-

phique, chronologique, type de documents recensés, spécificités). A terme, ces fiches pourront figurer sur le Web de la BnF.

### **Quelques questions en guise de conclusion**

Comment équilibrer, en des séances courtes, la nécessaire formation à la maîtrise de l'outil (aspects techniques, manipulation, ergonomie) et l'information ou la formation sur les contenus et sur les aspects méthodologiques ?

## **UN GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE RECHERCHE EN BIBLIOTHÈQUE SERA MIS EN LIGNE SUR LE WEB DE LA BNF**

Comment veiller à ce que la formation aux nouvelles technologies de l'information et de la communication ne fasse pas oublier la formation aux ressources plus traditionnelles (collections en libre accès et en magasin) ?

Comment faire comprendre qu'un outil, quel qu'il soit, fait partie d'un ensemble et doit être replacé au sein d'une méthodologie plus générale de la recherche intégrant toutes les collections de la bibliothèque (livres, périodiques, cédéroms, bases de données, textes numérisés, documents audiovisuels...) ?

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 par 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 subitement virtuelle, s'attendent à partir d'un écran quel qu'il soit, non seulement à trouver toutes les références, mais également tous les documents eux-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 ? Les méthodes de formation actives accroissent ce qui est réellement retenu (90 % d'assimilation par opposition à 10 % d'assimilation avec des méthodes de type magistral), mais elles multiplient également le temps de formation nécessaire.

Comment, sans « tuer » la créativité de chacun des acteurs de la bibliothèque engagés dans la formation des lecteurs et sans entraver la capacité à innover, mener une réflexion institutionnelle sur la formation des usagers, afin que les actions des différentes directions de la bibliothèque s'inscrivent dans un contexte clair et aboutissent à une offre lisible : objectifs des formations, moyens et coûts, publics visés, partenaires institutionnels privilégiés, actions prioritaires, évaluation des résultats ?

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, l'impérative nécessité du plaisir de la lecture<sup>11</sup> ?

Octobre 1998

10. *Library Research at Cornell : A Hypertext Guide*  
<http://www.library.cornell.edu/okuref/research/tutorial.html>

11. Nous avons tiré profit, pour certains développements de cet article, d'entretiens avec Pierre BERTRAND, Marie-Hélène DESESTRE, Romuald RIPON, R.-Josué SECKEL, Anne ZALL.