

TUNE, Training of Library Users in a New Europe

La société de l'information et du savoir s'étend désormais à l'Europe. Elle exige des citoyens un bon niveau de connaissances pour pouvoir déchiffrer et comprendre les différents types d'information. Ces connaissances touchent également à l'organisation des sources d'information non traditionnelles.

Catharina Fogelström

Helsingborgs Stadsbibliotek
(Suède)
Catharina.Fogelstrom@helsingborg.se

Tina Haglund

Helsingborgs Stadsbibliotek
(Suède)
Tina.Haglund@helsingborg.se

Grâce à leur maîtrise des techniques de l'information, leur rayonnement, leurs sources d'approvisionnement très diversifiées, les bibliothèques publiques sont particulièrement bien placées pour offrir aux individus de nouvelles possibilités d'influer sur le cours de leur vie quotidienne. Lorsqu'elles forment leurs usagers, elles leur donnent qui plus est les moyens d'exploiter au mieux des ressources non traditionnelles à l'aide de nouvelles techniques d'information conçues à partir des besoins de ces personnes et de leur environnement socioculturel.

Telles sont les hypothèses que le projet TUNE (Training of Library Users in a New Europe)** se propose d'explorer. Lancé dans un premier temps par les bibliothèques publiques de Helsingborg, en Suède, de Randers, au Danemark, et des provinces espagnoles de la Castille et de la Manche, il a intégré, depuis, la bibliothèque publique Oton Zupancic de Ljubljana, en Slovénie.

Son principal objectif est de mettre au point un modèle servant à la conception des programmes de formation des usagers, un outil suffisamment simple et souple pour répondre aux exigences de n'importe quelle bibliothèque européenne, compte tenu de sa situation locale. Ce modèle est en particulier destiné à la program-

mation, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes de formation des usagers.

Le projet

Deux groupes distincts ont participé au projet : un groupe de travail, et un autre spécifiquement chargé de la gestion, autrement dit de la planification et de la supervision. Ce dernier comporte six membres (deux pour chaque pays représenté) ; le groupe de travail en compte neuf (trois par pays) et sa tâche consistait à définir le modèle de formation proposé, à le mettre en application et à l'évaluer.

La première version du projet fut prête en avril 2005 ; le groupe de travail l'a alors envoyée à la bibliothèque Oton Zupancic de Ljubljana pour qu'elle procède à des essais complémentaires.

Avant que se tienne le premier atelier, organisé à Helsingborg, chacun des pays participants avait proposé un modèle envoyé au portail Internet du groupe de travail. Au cours de cet atelier, nous avons présenté nos modèles respectifs et en avons discuté ensemble. Il fut intéressant de constater qu'ils avaient de nombreux points communs, même s'ils se séparaient aussi à certains égards. La plus grosse différence ne concernait d'ailleurs pas tant le contenu que ses spécifications. Si l'Espagne avait établi un

* Traduit de l'anglais par Oristelle Bonis.

** <http://www.tune.eu.com>

Catharina Fogelström et Tina Haglund
sont bibliothécaires à la bibliothèque municipale
d'Helsingborg en Suède. Elles sont titulaires
d'un master en sciences de l'information et des
bibliothèques.

modèle détaillé, ceux de la Suède et du Danemark étaient plus généraux.

L'étape suivante consistait à rassembler ces trois modèles en un. Pour y parvenir, nous nous sommes concertés sur les rubriques les plus importantes, et ce qu'elles devaient recouvrir. À l'issue de l'atelier, nous avons continué de travailler avec le modèle sur le portail Internet du groupe. Pendant ce temps-là, la bibliothèque de Randers le mettait en œuvre à titre expérimental.

Au vu des améliorations qu'il restait à lui apporter, nous avons poursuivi la tâche en coordination.

Le modèle

TUNE doit être considéré comme un ensemble de directives pouvant utilement guider, non seulement les bibliothèques qui décident de proposer une formation à leurs usagers, mais aussi celles qui ont déjà mis sur pied un programme de ce type et voudraient le perfectionner. Il est conçu de telle façon qu'on peut le suivre point à point, du début à la fin, ou n'en retenir que les éléments applicables à une situation déterminée.

TUNE comprend une partie méthodique et quatre annexes. L'annexe 1 regroupe une série d'étapes fondamentales dont peut s'inspirer tout programme de formation des usagers. Elle se divise en six sections (planification initiale et organisation; contexte social et groupes cibles; planification; présentation du programme; sessions de formation; évaluation), où sont tour à tour abordés les différents aspects du processus, ainsi que les principaux problèmes et les questions méritant d'être approfondies.

L'annexe 2 donne des exemples de l'évaluation des programmes de

formation à l'intention des usagers de bibliothèque. Quant à l'annexe 3, elle décrit des programmes de formation d'usagers de bibliothèque mis en œuvre dans les bibliothèques participant au projet TUNE et développés sur la base du modèle. Nous espérons que ces cas pourront servir de sources d'inspiration aux bibliothèques publiques qui envisagent d'élaborer un programme de formation adapté à leur public. Enfin, l'annexe 4 fournit quelques exemples de programmes de formation des usagers menés en dehors du projet TUNE.

Planification initiale et organisation

Nous commençons par formuler quelques questions préalables, par exemple : pourquoi la bibliothèque souhaite-t-elle proposer une formation à ses usagers, ou modifier le programme déjà en place? Quels sont les objectifs de cette formation? Qu'est-ce que la bibliothèque a à sa disposition et que désire-t-elle offrir? Qu'en est-il des ressources disponibles et de celles qui paraissent nécessaires?

Il est à notre avis essentiel pour l'issue du projet de se donner le temps de poser les fondements théoriques de cette formation dispensée aux usagers.

Contexte social et groupes cibles

L'étape suivante implique d'analyser le contexte global dans lequel la bibliothèque intervient parmi d'autres acteurs, autrement dit de réfléchir, pour mieux la comprendre, à la position qu'elle occupe dans la société au sens large et dans la collectivité locale.

Nous sommes fermement convaincus que si la bibliothèque veut prendre une part active à la société, si elle estime que son rôle est effectivement de contribuer à la diffusion des connaissances et de servir les valeurs qui sous-tendent les processus démocratiques, elle doit également s'employer à toucher tous ses publics potentiels.

Analyser la collectivité locale au sein de laquelle fonctionne la bibliothèque s'avère toujours très utile, mais dans le cadre qui nous intéresse ici, cela permet avant tout de préciser à qui est destinée la formation, autrement dit de définir les groupes cibles. Il existe de multiples façons de s'informer sur la vie de la collectivité et toutes doivent être prises en compte – aussi bien les comparaisons statistiques que les entretiens avec des personnes jouant un rôle important dans la vie de la ville ou de la région, que la lecture de la presse locale, etc.

Une fois qu'on a évalué les renseignements ainsi recueillis et qu'on cerne mieux la place de la bibliothèque dans le contexte social, il devient beaucoup plus facile d'identifier les groupes susceptibles de tirer parti de la formation envisagée.

Le groupe de gestion nous ayant fourni des instructions très claires sur l'utilisation des statistiques, nous n'avons pas eu de grands débats à ce propos. En revanche, nous avons réfléchi ensemble au niveau de détails que devaient comprendre les exemples statistiques et à l'importance relative des données. Ce type d'appréciation peut varier selon les pays. Nous pensons pour notre part qu'à côté des statistiques, d'autres méthodes de recueil d'information contribuent également à brosser le tableau d'ensemble.

Nous nous sommes longuement arrêtés sur le rôle social de la bibliothèque et sur les différences observées en la matière selon les pays. Au Danemark et en Suède où la lecture publique est de vieille tradition, les bibliothèques sont des institutions solidement établies. En Espagne comme dans d'autres pays où cette tradition est moins bien ancrée, la tâche est *a priori* plus ardue. Toutefois, le Danemark et la Suède doivent rompre avec des schémas dépassés, ce qui ne va pas sans poser problème car il est parfois difficile de suivre le rythme des changements sociaux.

Planification

Après avoir achevé le travail préparatoire, il s'agit de passer aux aspects pratiques, en l'occurrence à la planification des sessions de la formation que l'on veut mettre en place.

Dans cette rubrique, il est également question des sujets de réflexion qui intéressent les enseignants ou plus spécifiquement les participants, des connaissances thématiques, du matériel pédagogique, etc. Nous avons inclus dans l'annexe 3 un exemple de ce que nous appelons « plan d'enseignement ».

Présentation du programme

La présentation du programme de formation des usagers est une étape déterminante. En effet, si l'information n'atteint pas les groupes ciblés ou ne réussit pas à capter leur intérêt, les efforts précédemment engagés risquent de rester vains.

Il s'agit ici de s'interroger sur le repérage des groupes cibles, sur les canaux utilisés pour leur faire parvenir l'information, sur la meilleure manière, enfin, de retenir leur attention.

Les sessions

L'étape suivante consiste à préparer la progression des sessions de formation. Les suggestions et les conseils donnés ici sont censés y aider. L'annexe 3 contient en outre des exemples concrets de la démarche adoptée par les bibliothèques impliquées dans l'élaboration du projet TUNE. En concevant ce modèle de formation des usagers, nous nous sommes efforcés de signaler les points qui méritent réflexion, tels que le niveau de difficulté, les considérations d'ordre didactique, les éléments devant figurer dans chaque session, ou encore la présentation à suivre.

Évaluation

L'évaluation de la formation étant indispensable pour pouvoir, par la

suite, améliorer le programme et le développer, nous recommandons instamment de lui consacrer le plus de temps possible. On pourra alors identifier erreurs et problèmes, les éliminer des futures sessions, affiner toujours davantage le programme pour mieux répondre aux besoins des groupes cibles.

Le plan d'enseignement répond à trois questions inhérentes à tout projet de formation : que s'agit-il d'enseigner, pourquoi et comment. Cela en fait un outil d'évaluation précieux, et de surcroît très utile pour l'élaboration des futurs programmes puisqu'il permet d'analyser les performances de l'enseignement de la session en cours. Enseigne-t-on vraiment ce qu'on avait prévu au départ ? S'appuie-t-on pour cela sur une méthode didactique solide ? Le niveau d'enseignement est-il conforme au niveau de connaissances des participants ? Ajoutons à ce propos que les séances d'évaluation ont tout à gagner à être menées de pair par les enseignants et les participants.

Pensant qu'il s'agissait de la partie la plus facile, c'est de là que nous sommes partis quand nous avons commencé à travailler sur le modèle. En réalité, nous nous sommes aperçus que l'évaluation était particulièrement compliquée à structurer, organiser et appliquer.

La bibliothèque publique de Randers

La bibliothèque de Randers a retenu deux solutions classiques pour proposer cette formation à ses usagers : inviter sur place, dans ses locaux, des classes scolaires, ou préparer des sessions de formation gratuites ouvertes à tous. Cette deuxième formule fut un succès : très demandées, les sessions de formation ont connu un taux de participation important.

Reste que cette manière d'envisager la formation en a peut-être trop limité la portée. L'importance croissante que notre société en mutation

rapide accorde au concept d'apprentissage tout au long de la vie oblige les bibliothèques à étudier d'autres façons de mettre leurs vastes réserves documentaires et leurs outils de recherche d'information à la disposition du public. Un public constitué, non seulement par les personnes qui fréquentent régulièrement une bibliothèque et profitent de ses services, mais aussi par tous les membres de la collectivité qui, pour des raisons diverses, doivent encore découvrir ce qu'une telle institution peut leur apporter.

Sa contribution au projet TUNE a donc amené la bibliothèque de Randers à adopter une approche différente : au lieu de simplement attendre que les usagers viennent dans ses locaux, comme cela se pratiquait jusqu'alors, elle a entrepris de les y attirer. Les trois bibliothécaires faisant partie du groupe de travail de TUNE ont effectué une enquête sur la collectivité afin de déterminer les domaines que la bibliothèque devait investir pour élargir la participation aux sessions de formation, et repérer peut-être, ce faisant, des besoins encore insatisfaits.

L'image ainsi obtenue était très lisible : le niveau d'instruction de la population de Randers est relativement faible, comparé aux autres villes danoises de taille similaire. Sachant que les gens peu instruits ou illettrés se voient de plus en plus marginalisés, la société doit s'employer à pallier leurs manques et leur donner les qualifications dont ils ont besoin pour trouver un emploi. C'est dans cet esprit que le groupe de travail des bibliothécaires de Randers a décidé de contacter le VUC (Centre d'éducation des adultes) pour lui proposer de l'associer à des activités d'enseignement qui amèneraient la bibliothèque à présenter des informations sur ses services et à mettre sur pied des cours de formation précisément ciblés.

Les premières sessions ont été suivies par un groupe de jeunes gens de 19 à 20 ans, sortis du système scolaire avant l'heure à cause de graves

problèmes sociaux d'ordre divers. La tâche qui consistait à définir les groupes cibles s'est avérée passionnante. La prise de contact avec les partenaires extérieurs, puis l'établissement de rapports de travail durables avec eux ont constitué une expérience des plus enrichissantes, même si cette façon de procéder a pris un temps considérable.

Le développement du modèle TUNE s'est poursuivi en parallèle avec les programmes de formation. Il a beaucoup bénéficié des débats et des réflexions qui suivaient chaque séance.

La bibliothèque publique de Helsingborg

La bibliothèque publique de Helsingborg a organisé trois sessions de formation distinctes dans le cadre du projet TUNE. D'une durée de deux heures chacune, elles mobilisaient à chaque fois deux enseignants. Au total, huit personnes ont été impliquées dans la conception de ce projet de formation. Ce travail collectif, poursuivi par le biais d'échanges et d'exercices pratiques, visait expressément à définir un programme à la fois suffisamment souple pour convenir à la majorité des participants potentiels, et assez consistant pour avoir une vraie valeur à leurs yeux.

Connaissances de base en informatique

Ce cours formait les participants à des usages de base, tels que le maniement d'un ordinateur et d'une souris, la création d'une boîte de courrier électronique, l'utilisation des navigateurs, etc. Ouvert à tous sans conditions préalables, il se composait de trois séances. Le personnel de la bibliothèque chargé de la formation des usagers avait en effet constaté que, trop souvent, les personnes intéressées n'avaient que des connaissances minimales en la matière. Comme les différences de niveau au sein d'un

même groupe compliquaient singulièrement la tâche des formateurs, il a paru primordial de faciliter l'acquisition de ces connaissances élémentaires.

Ces cours ont été très appréciés, mais, compte tenu des ressources limitées que la bibliothèque peut consacrer à la formation des usagers, elle va devoir trouver un partenaire prêt à se charger de cette partie de l'enseignement. Les bibliothécaires pourront alors assurer des cours de niveau plus avancé.

Formation à l'usage d'Internet

En plus de savoir se servir d'un ordinateur, les participants devaient avoir une certaine pratique d'Internet. Les sessions portaient sur les moteurs de recherche, la manière de formuler des questions pertinentes, les index thématiques, les communautés en ligne, etc. Composé de sept séances, ce cours était ouvert à tous. La présentation des deux premières sessions s'est faite par le biais de prospectus et d'affiches dans les locaux de la bibliothèque, d'annonces sur la page d'accueil de son site et d'encarts publicitaires dans la presse locale.

La sélection du deuxième groupe cible fut déterminée par l'envie d'assurer une formation de niveau plus élevé aux usages de l'Internet. Les annonces la concernant précisaient autant que faire se peut que les participants devaient déjà être initiés au maniement de l'ordinateur.

Les résultats ont été encourageants, et la bibliothèque s'emploie aujourd'hui à apporter les modifications jugées nécessaires pour maintenir ce type de cours à l'avenir.

Formation à l'utilisation des bases de données

Le groupe cible auquel s'adressait cette formation était formé d'étudiants adultes désireux de se familiariser avec les bases de données les plus couramment utilisées dans la bibliothèque. Un conseiller d'études

contacté au préalable avait établi une liste de gens, d'écoles et d'instituts susceptibles de diffuser les informations sur ce cours, composé de trois séances. Constituer le groupe cible ne fut toutefois pas facile; il fallut rencontrer des enseignants extérieurs et leur demander de prévenir leurs étudiants. De plus, les renseignements rassemblés dans le dossier sur la formation aux bases de données de la bibliothèque n'étaient pas suffisants. La prochaine fois, il faudra donc exposer les choses de façon plus claire. Par ailleurs, il serait sans doute souhaitable que les formateurs de la bibliothèque rencontrent eux-mêmes les étudiants.

La bibliothèque publique de Tolède

Avant de collaborer au projet TUNE, la bibliothèque de Tolède avait mis au point plusieurs formules destinées à aider ses usagers à mieux utiliser son catalogue en ligne (Opac), ses bases de données et sa salle d'actualités. L'intérêt suscité par ces activités restait cependant très insatisfaisant.

Le groupe cible a été sélectionné parmi les étudiants des centres d'enseignement pour adultes de Tolède, les Ceca, ce pour des raisons multiples: d'une part, on pouvait ainsi assez facilement rester en contact avec les enseignants qui avaient accepté de collaborer; d'autre part, cela permettait de déléguer aux Ceca le soin de former les groupes de niveau homogène souhaités à terme pour la mise en œuvre du projet.

Les aspects pratiques de la coopération avec la bibliothèque purent être précisés au fil d'une série d'entretiens avec les enseignants et les administrateurs des Ceca. L'idée retenue d'emblée consistait à proposer des cours de différents niveaux: à l'intention d'adultes peu instruits, sinon illettrés; d'élèves encore inscrits dans le parcours scolaire obligatoire; et d'étudiants se préparant à entamer des études supérieures.

Répartis en deux sessions de deux heures chacune, les cours traitaient des différents aspects de la mission de la bibliothèque et de sa place au sein de la société. La première session portait sur le rôle qui incombe à la bibliothèque en tant que centre culturel tourné vers la collectivité tout entière, ainsi que sur les procédures de consultation du catalogue en ligne. Cette partie théorique fut complétée par quelques exercices pratiques qui consistaient à localiser effectivement un document en fonction des instructions fournies par l'Opac.

La seconde session fut consacrée à des méthodes de recherche d'information plus élaborées, amenant à consulter indifféremment des encyclopédies, des dictionnaires, des annuaires statistiques, etc., présentés sur papier ou sur format numérique.

Deux bibliothécaires suivirent les deux sessions, afin d'aider les participants dont la plupart n'avaient pas l'expérience du travail en bibliothèque.

Au bout de deux séances avec le premier groupe, il apparut clairement qu'il fallait diminuer quelque peu le niveau d'exigence, ce qui amena à modifier en conséquence le matériel pédagogique. On se rendit également compte que malgré les efforts engagés pour homogénéiser les groupes en fonction des caractéristiques sociales et du niveau d'instruction, les intérêts personnels des participants, leurs connaissances en informatique et leur pratique d'Internet restaient si diversifiés que cela exigeait d'adapter la structure et le contenu des sessions aux différents groupes.

Chaque session fut ensuite évaluée par les participants et les enseignants. Les premiers ont rempli le questionnaire qui leur fut remis à la fin; les seconds se sont rencontrés pour échanger leurs idées, leurs avis et leurs appréciations et les coucher par écrit.

La bibliothèque publique de Ljubljana

En s'associant au projet TUNE en cours de route, la bibliothèque Oton Zupancic a pu tester le modèle mis au point par les groupes de travail de Randers, Helsingborg et Tolède.

Ici, les groupes cibles furent choisis dans trois catégories de population jugées particulièrement sensibles: les personnes âgées; les jeunes chômeurs ayant fait des études supérieures; les enfants issus de la minorité bosnienne de Serbie.

Chacun sait combien l'apprentissage des technologies de l'information et de la communication (TIC) peut être pénible et laborieux. La prodigieuse quantité d'informations disponibles sur Internet va un peu dans le même sens et produit des résultats similaires, surtout quand il s'agit de personnes âgées. Aussi a-t-il été décidé de les initier aux TIC en recourant à une formule assez classique: par le biais de compositions écrites conçues comme de courts récits de fiction.

Les sujets de ces compositions variaient en fonction des groupes, mais tous avaient pour but d'orienter les participants, au long de ce parcours destiné à leur donner les moyens de maîtriser la technologie.

Bien que la contribution de la bibliothèque Oton Zupancic se soit limitée à tester le modèle abouti, ce travail fut néanmoins très concret et significatif. L'idée d'inscrire le processus d'apprentissage dans un cadre narratif proche des situations réellement vécues par les participants les a, semble-t-il, mis dans de bonnes conditions, non seulement pour comprendre les aspects théoriques et pratiques des technologies d'information et de communication modernes, ainsi que leur incontestable utilité, mais aussi, et ce n'est pas moins important, pour mémoriser ce qu'ils apprenaient.

Le modèle TUNE a été officiellement présenté lors d'un colloque organisé à Ljubljana au début du mois de juin. Les bibliothèques des

quatre pays impliqués avaient invité chacune une dizaine de personnes qui, toutes, avaient des liens avec « le monde des bibliothèques ». Les débats qui ont eu lieu à cette occasion, les conférences délivrées par certains des intervenants furent d'un incontestable apport pour le projet TUNE et le modèle qui en est issu.

Avenir du modèle

Les Suédois estiment que le fait de pouvoir s'appuyer sur le modèle TUNE les aide énormément dans la formation des usagers, et qu'à cet égard les choses ne pourront aller qu'en s'améliorant lorsque le projet sera pleinement abouti.

À qui est destinée la formation? L'attention porte désormais sur des groupes cibles différents, et nous essayons de cerner les publics qui pourraient bénéficier de la formation des usagers.

Présentation des programmes. Pour toucher les groupes cibles, il est essentiel d'élargir les contacts et de soigner la présentation des programmes.

Évaluation des sessions d'enseignement. L'évaluation fait désormais pleinement partie du programme et n'est plus considérée comme une simple tâche de routine.

À Randers, on considère que le modèle sera des plus utiles aux bibliothécaires amenés à s'occuper de la formation des usagers alors qu'ils n'ont aucune expérience en la matière. Pour les formateurs plus chevronnés, c'est un outil précieux pour vérifier qu'aucun point important n'a été laissé de côté.

Enfin le groupe de travail espagnol envisage de démarrer dès cet automne un programme de formation destiné aux enfants. Dès le début du projet, un évaluateur a travaillé en lien avec les différents groupes. La rencontre prévue en septembre 2005 à Tolède sera l'occasion de procéder à l'évaluation définitive.

Septembre 2005