

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES: LE
ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

EDUCATION AND TRAINING OF INTERMEDIARIES: THE
ROLE OF LIBRARY SCHOOLS

Suzanne Bertrand-Gastaldy
Directeur intérimaire
Ecole de bibliothéconomie
Université de Montréal
C.P. 6128, Succ. A
Montréal, Québec H3C 3J7

RESUME

Afin de rendre l'utilisateur autonome, de lui faciliter l'accès à l'information, il faut le former à trouver, utiliser et évaluer efficacement l'information pertinente. Or, s'il existe des publications nombreuses sur la formation des utilisateurs, rares sont les documents qui posent la question de la formation et de l'éducation des formateurs. Quelles aptitudes et quelles compétences doivent posséder ces intermédiaires? Quels programmes devraient offrir les écoles de bibliothéconomie et de science de l'information afin de préparer leurs étudiants à jouer plus tard, dans leur milieu d'intervention, leur triple rôle de:

- spécialistes de la recherche d'information
- spécialistes d'une discipline aptes à saisir les caractéristiques et les besoins spécifiques d'un domaine particulier du savoir
- pédagogues aptes à agir de concert avec les autres catégories de formateurs et à faire passer leur message grâce aux moyens et aux techniques les plus appropriés à l'environnement.

ABSTRACT

In order to have users working autonomously, to facilitate their access to needed information, we must train them on how to find, use and efficiently evaluate the pertinent information. If we can find numerous publications on how to train the user, little information is available in the literature on the education and training of educators themselves. What capacities and skills must these intermediaries have? What type of programmes must schools of library and information science offer so as to prepare their students for the triple functions they will have to play in their future working surroundings:

- literature search specialist

- subject specialist able to grasp the characteristics and the specific needs in a particular field of knowledge
- educator able to act in concert with other categories of educators and to communicate their ideas through means and techniques mostly appropriate to the environment

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES:
LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

ABONDANCE DE LA LITTERATURE ET DES INITIATIVES DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION DES UTILISATEURS

L'activité dans le domaine de la formation des utilisateurs est impressionnante. Nos revues bibliothéconomique regorgent d'articles. Associations et organisations professionnelles, organismes internationaux comme l'Unesco, forment des comités spéciaux, organisent des congrès, des conférences, des séminaires. Des réalisations pilotes sont mises sur pied, commentées, évaluées. Des manuels sont publiés, du matériel didactique est diffusé, des institutions collaborent pour centraliser la préparation des programmes de formation.

La diversité des utilisateurs à former, la complexité de leur comportement et de leurs besoins documentaires, la multiplicité des formes possibles d'éducation et de formation qu'ils peuvent recevoir, la multitude des moyens et des techniques à mettre en oeuvre pour cette formation garantissent en quelque sorte que le flot ne tarira pas de si tôt.

RARETE DE LA DOCUMENTATION SUR LA FORMATION DES INTERMEDIAIRES COMME FORMATEURS DES UTILISATEURS

On s'attendrait à constater une augmentation parallèle des publications sur l'éducation et la formation des intermédiaires. Or, il n'en est rien.

Peut-on expliquer ce phénomène par le fait que la formation des utilisateurs est une notion déjà bien intégrée aux programmes des écoles de bibliothéconomie? Il est permis d'en douter.

Dans les relations d'expériences, les guides, les manuels à l'intention des bibliothécaires, on relève quelques allusions au fait que les intermédiaires sont souvent démunis, peu préparés à assumer leur tâche de pédagogues (Commack, p. 14) et qu'ils "ont réellement besoin d'être aidés" (Clark, p. 239).

Les solutions le plus souvent préconisées consistent à fournir du matériel tout prêt ayant déjà fait ses preuves ou bien à faire appel à des "spécialistes" hautement qualifiés; mais qui mieux que le documentaliste ou le bibliothécaire peut connaître les vrais besoins et les vraies motivations du milieu?

On note au passage (Clark, p. 396) qu'il existe des cours ou des stages de courte durée, organisés parfois par des écoles de bibliothéconomie, mais à peine ose-t-on déplorer que les personnes désireuses de les suivre sont trop nombreuses pour la capacité d'accueil.

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES: LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

Une enquête réalisée entre 1972 et 1974 par la FID (Foskett) auprès des écoles de bibliothéconomie et des sciences de l'information de treize pays avait permis d'observer une nette orientation des cours vers les problèmes de communication de l'information. Si plusieurs établissements offraient des cours sur l'analyse des besoins des utilisateurs et sur le rôle social de l'information, un seul d'entre eux mentionnait explicitement l'organisation et les méthodes de formation des utilisateurs en général. Il s'agissait de l'Université de Varsovie (Post-Graduate Study in Informatics). La School of Library Science de Case Western Reserve University consacrait également un cours au rôle de la bibliothèque dans l'éducation des adultes et aux méthodes de travail avec les individus et les groupes, mais dans l'optique d'un type particulier de bibliothèque, la bibliothèque publique.

Une autre enquête effectuée en 1975 auprès des cinquante-cinq écoles agréées par l'American Library Association (Galloway) a montré que seules quatre d'entre elles offraient un cours spécifique sur la question et que quatre autres planifiaient des mini-cours pour 1976-1977. Un seul établissement, Mildred Chatton, à San Jose State University donnait un enseignement sur la formation des utilisateurs applicable à tous les types de bibliothèques.

En consultant le Répertoire des écoles des sciences de l'information, pour les écoles francophones membres de l'AIESI (Association internationale des Ecoles des sciences de l'information) publié en 1979, on peut relever des expressions comme: "sociologie-psychologie (techniques d'enquête)", "psychosociologie de l'information", "psychologie du lecteur", "communication audio-scripto-visuelle", "techniques d'expression et de communication", "socio-pédagogie en bibliothèque", "approche psychosociologique des conduites de travail". Mais à quelques exceptions près, il ne s'agit pas de cours orientés spécifiquement vers la formation des utilisateurs, constituant en quelque sorte un axe de spécialisation au même titre que le catalogage, l'analyse, le repérage ou l'informatique documentaire.

Il semble bien donc qu'il y ait carence dans la formation dispensée régulièrement par les écoles de bibliothéconomie.

CONNAISSANCES ET APTITUDES REQUISES DES INTERMEDIAIRES

En vue de déterminer les connaissances et aptitudes requises des intermédiaires, et par conséquent de suggérer un contenu de programme en bibliothéconomie, voyons tout d'abord ce qu'impliquent l'éducation et la formation des utilisateurs.

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES:
LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

Pour paraphraser un auteur (Wilson, p. 8), l'éducation des utilisateurs - et des non-utilisateurs - consiste à changer leur perception, leur comportement et leur motivation à l'égard de l'information.

Il s'agit de leur inculquer l'idée que l'information est indispensable dans leur vie d'étudiants, de citoyens, de professionnels, de chercheurs. En somme c'est une oeuvre de sensibilisation. La formation proprement dite, elle, consiste à faire acquérir le savoir-faire nécessaire pour retrouver, utiliser et évaluer l'information pertinente.

Pour être réussies, l'éducation et la formation doivent bien sûr:

1. Être adaptées aux caractéristiques psycho-socio-culturelles des individus. On ne forme pas un enfant de la même façon qu'un étudiant, un technicien, un adulte de milieu défavorisé ou un chercheur.
2. répondre aux besoins réels et immédiats, donc tenir compte de la motivation.
3. Être graduelles et intégrées aux activités du public visé. Par exemple, pour des étudiants, un cours d'orientation présentera les services d'information disponibles, au début de l'année; une initiation aux principaux outils de recherche interviendra lorsqu'ils auront en main un projet de recherche. Des exercices pratiques et l'aide individuel - le leur donneront les clés d'accès à l'information dès qu'ils passeront à la phase active de leur recherche.
4. Être basées sur des méthodes pédagogiques adaptées à la taille de la clientèle à former (petit groupe, grand groupe, individu).
5. utiliser des moyens et des techniques appropriés: visites guidées, exposés magistraux, diaporamas, manuels, guides, exercices individuels, enseignement programme, etc.

Donc, une fois bien cerné l'environnement (c'est-à-dire les besoins du milieu, les ressources disponibles et les contraintes), le formateur doit franchir les étapes suivantes (Wilson).

1. établir sa stratégie, formuler ses buts et objectifs
2. mettre au point sa tactique: choix du public-cible, du contenu du programme, des méthodes, du matériel, des personnes ressources, du lieu, du calendrier

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES:
LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

3. réaliser le programme
4. évaluer le programme en regard de l'atteinte des objectifs
5. l'améliorer ou modifier les objectifs s'il y a lieu
6. l'implanter définitivement

Qu'est-ce que cela suppose en terme d'éducation et de formation des intermédiaires chargés d'implanter un programme de formation?

Comment les écoles de bibliothéconomie peuvent-elles développer les attitudes, orienter les connaissances, créer les aptitudes nécessaires chez leurs étudiants?

1. Les Ecoles peuvent de plus en plus sélectionner des candidats qui proviennent de disciplines différentes, ayant assez souvent une formation de 2ème cycle; ils seront donc aptes à répondre aux besoins des divers types d'utilisateurs, puisqu'ils connaîtront bien leur domaine.

2. Elles doivent ensuite éduquer les étudiants et ce, pratiquement dans tous les cours. Ce ne sont pas encore des lapalissades que de leur répéter que:

- toutes les actions d'un centre d'information sont orientées vers le public;

- que l'accessibilité à l'information est un gage de développement économique, social, personnel;

- que par conséquent, toute politique de l'information scientifique et technique et toute politique d'éducation doivent intégrer la formation du public;

- qu'un programme de formation des utilisateurs ne s'improvise pas et qu'en aucun cas il ne consiste en un abrégé de cours destiné à de futurs bibliothécaires.

3. Elles doivent aussi s'assurer que leurs étudiants acquièrent une solide formation bibliothéconomique, notamment dans le domaine de la recherche documentaire automatisée et dans le domaine des études de milieu.

4. Enfin elles peuvent les guider dans le choix de cours complémentaires qui peuvent être pris à l'extérieur de l'Ecole, afin notamment qu'ils développent leurs connaissances des méthodes pédagogiques. Ce sont apparemment les bibliothécaires possédant une expérience d'enseignement qui sont les plus actifs dans la formation des utilisateurs et qui, en même temps,

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES:
LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

réclament avec le plus d'insistance l'introduction de ce type de cours dans le programme des écoles de bibliothéconomie (Galloway, pp. 30-31).

QUE FAIT L'ECOLE DE BIBLIOTHECONOMIE DE L'UNIVERSITE DE MONTREAL POUR PREPARER SES ETUDIANTS A LA FORMATION?

Depuis la mise en application du nouveau programme (il y a deux ans), l'accent a été mis délibérément sur la connaissance du milieu et de l'utilisateur et sur l'orientation des services en fonction des besoins.

Des la première année, le cours BLT 2002 - Le milieu et l'utilisateur les initie aux études quantitatives et qualitatives. Il peut être complété, en deuxième année par la spécialisation "Milieu et usager" qui comporte trois cours, un de niveau théorique: BLT 6211 - Psycho-sociologie de l'information et de la communication, un autre qui consiste en études de cas: BLT 6212 - Etude du milieu (trois groupes particuliers ont été étudiés cette année: les personnes du troisième âge, l'adolescence, les handicapés) et un de niveau recherche: BLT 6213 - Séminaire de recherche sur les moyens de communication sociale. Un stage permet en outre aux étudiants d'appliquer quelques moyens d'animation et de bibliocounseling. Voilà pour le premier volet.

Le deuxième volet, la formation des utilisateurs proprement dite, est apparemment beaucoup moins développé. En première année, le cours BLT 6003 - La communication documentaire, comporte pourtant des éléments sur les sessions de formation et l'utilisation des moyens pédagogiques.

Alertés sur la faiblesse de cet aspect de notre programme*, nous sommes en train d'élaborer ce que nous appelons une "orientation" en formation des utilisateurs. Une orientation consiste en une suggestion de cours choisis dans notre programme et hors-département (jusqu'à concurrence de trois cours, dans le dernier cas).

*Le mérite de l'amorce de cette réflexion revient à M. Alassane Diallo qui a contribué pour une bonne part à inspirer le contenu de cette conférence.

A la spécialisation "Milieu et usager", nous proposons d'adjoindre:

1) pour l'approche pédagogique, totalement absente de notre programme: un cours sur l'élaboration des objectifs en fonction des besoins du milieu pris à la Faculté d'Education ("Approches systémiques en technologie éducationnelle," par exemple ou bien: "Elaboration des objectifs et évaluation des activités en

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES:
LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

éducation des adultes", ou encore "Le petit groupe et l'apprentissage adulte").

2) Des cours sur les moyens et techniques d'éducation. Au cours BLT 6440 - Documentation audiovisuelle, qui permet de réaliser un diaporama, l'étudiant peut ajouter des cours sur les techniques de production avancée en audiovisuel, ou bien sur l'enseignement programme, dispensés eux aussi à la Faculté d'Education.

3) Bien sûr, un étudiant intéressé par un type particulier d'utilisateurs peut non seulement centrer ses travaux sur cette catégorie, dans plusieurs cours de l'Ecole, mais aller chercher un complemetn d'information dans d'autres départements de l'université (en relations industrielles: "Problèmes de relations humaines dans l'entreprise"; en psychologie: "Etude psychosociale des comportements en milieu scolaire", "Problèmes d'adaptation personnelle et sociale de l'adolescent en milieu scolaire"; en sciences de l'éducation: "Les changements de comportement chez l'adulte en situation d'apprentissage", par exemple).

En somme, il ne s'agit pas pour nous d'ajouter nécessairement à l'intérieur de notre programme des cours qui existent déjà ailleurs, mais de montrer à nos étudiants comment ils peuvent renforcer les différents cours que nous offrons en fonction de leurs intérêts, de leur formation antérieure et de leurs lacunes. Il s'agit aussi de montrer aux étudiants l'application qu'ils peuvent faire de certains de nos cours: l'étude du milieu conduit inévitablement à une stratégie de formation de ce milieu.

Pour terminer, je voudrais vous faire part d'une expérience pilote que l'Ecole a réalisée ces deux dernières années, en collaboration avec les services pédagogiques de l'Université de Montréal et qui sera probablement étendue à un plus grand nombre d'étudiants à l'avenir. Cette tentative correspond tout à fait à notre objectif de formation des formateurs.

Encadrés par un professeur-tuteur de l'Ecole et un spécialiste des services pédagogiques, quelques étudiants du cours de première année, "Le milieu et l'utilisateur", après avoir analysé les besoins d'un professeur et de ses étudiants, se chargent de les initier à l'information disponible sur le campus, quel qu'en soit le support ou la source, pourvu qu'elle les aide à résoudre leurs problèmes.

Les étudiants-conseil peuvent ainsi être amenés à préparer de la documentation imprimée ou audio-visuelle sur un service de l'université (bibliothèque, audiovisuel, informatique, etc...), faciliter l'accès à ces services, mettre sur pied des séances

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES:
LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

d'information sur l'utilisation de ressources documentaires, de banques de données, aider à perfectionner les canaux d'information, suggérer et organiser des rencontres avec des personnes ressources.

Les étudiants en bibliothéconomie sont donc appelés à exercer une fonction conseil auprès de clients réels, dans un milieu qui n'est pas la bibliothèque traditionnelle, avec des outils qui constituent des sources variées d'information, surtout documentaires, mais pas exclusivement documentaires.

Pour mener à bien leurs tâches, les étudiants respectent en général les étapes énumérées plus haut:

- étude du comportement et des besoins (par des entretiens libres ou un questionnaire)
- énoncé des objectifs généraux et spécifiques reliés à la formation
- recherche des moyens à mettre en oeuvre pour atteindre les objectifs
- réalisation des moyens
- évaluation par les clients et par les fournisseurs
- corrections à effectuer avant l'implantation définitive.

Voici, à titre d'exemple, comment a fonctionné le projet qui s'est inséré dans le cours SOI 3385 - Introduction à la recherche en sciences infirmières.

Le professeur, responsable du cours, a défini l'aspect du comportement de ses étudiants auquel il voulait remédier. En général, ceux-ci sont peu attirés par la recherche de deuxième cycle; d'autre part, même à la fin de leur baccalauréat, ils ne connaissent pas toutes les ressources de la bibliothèque. Or, la recension des documents est une étape importante dans l'élaboration d'un projet de recherche.

Pour répondre aux objectifs généraux et spécifiques déterminés en collaboration avec le professeur, les étudiants-conseil ont fixé les moyens d'apprentissage: les étudiants en sciences infirmières devaient exécuter une démarche de recherche documentaire (en s'initiant aux différents types d'ouvrages: index, revues analytiques, revues primaires) et exécuter des activités d'apprentissage rattachées à chaque type d'ouvrages.

Pour leur faciliter la tâche, les étudiants en bibliothéconomie ont réalisé un Guide d'accès aux ouvrages de

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES:
LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

référence en sciences infirmières comportant: un cheminement critique de la recherche en bibliothèque, des explications théoriques, mais très simples, évitant le jargon des spécialistes, sur les différents outils accompagnés d'exercices, un lexique et des grilles d'analyse des principaux index et revues dans le domaine.

Ils ont, de plus, agi comme moniteurs lors des séances d'apprentissage, ils ont corrigé des exercices non notés et ont préparé les questions à insérer dans l'examen final du cours.

Les étudiants-conseil ont finalement procédé à une évaluation à partir de l'examen du taux de participation et de succès dans les exercices ainsi que d'entretiens avec les étudiants. Le professeur a d'autre part fourni des commentaires écrits très positifs.

Un autre projet a consisté à sensibiliser les étudiants en administration de la santé au rôle du documentaliste et de l'administration face à la documentation informatisée, à présenter les différentes bases de données susceptibles d'aider à la prise de décision, et à former les étudiants à l'interrogation de MEDLINE.

Deux autres projets (un en démographie, un autre en sciences de l'éducation) ont abouti à l'élaboration de guides bibliographiques et/ou d'initiation à la recherche documentaire dans une bibliothèque donnée.

Il ressort de ces expériences pilotes:

- . que les utilisateurs ont un réel besoin de formation
- . que la formation fournie par les étudiants en bibliothéconomie, aussi partielle et imparfaite soit-elle, est très appréciée
- . qu'il est cependant prématuré de lancer certains étudiants de première année dans une aventure aussi complexe (notamment en ce qui concerne la formation à la recherche documentaire automatisée)
- . qu'à cause de ce caractère prématuré, il faut fournir un encadrement trop exigeant pour que tous les étudiants de première année puissent en bénéficier.

Il est donc probable que ces activités ne soient réalisées qu'en deuxième année à l'avenir, une fois le premier volet, connaissance du milieu, bien acquis et soient réservées aux seuls étudiants qui voudraient se spécialiser dans cette voie.

Ceux-ci mériteraient bien alors de porter le titre de SMTE (spécialiste en moyens et techniques d'enseignement) en vigueur au Québec depuis quelques années.

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES:
LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

Et notre Ecole répondrait ainsi à un vœu exprimé en 1976
(Wisconsin Association of Academic Librarians Committee on
Education in Library Use, p. 243):

"An instruction course as an integral part of the
curriculum would not only provide training but would serve
to further strengthen the position of instruction as a
vital public service of all types of libraries."

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES:
LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Cammack, Floyd M., Decosin, Marri, Roberts, Norman. Community College Library Instruction. Hamden, Connecticut: Linnet Books, 1979. 283 p.
- Clark, Daphne. "Pour aider le bibliothécaire à aider le lecteur", Bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques, vol. 32, no 6 (novembre-décembre 1978), pp. 391-403.
- Davies, Ruth Ann. The School Library Media Center: a Force for Educational Excellence. 2nd ed. New York: R.R. Bowker Company, 1974. XI, 484 p.
- Evans, A.J., Rhodes, R.G., and Keenan, S. Formation des utilisateurs de l'information scientifique et technique. Guide de l'UNISIST pour les enseignants. Paris: Unesco, 1977. 201 p.
- Fjallbrant, Nancy. "Teaching Methods for the Education of the Library User", Libri, vol. 26, no. 4 (1976), pp. 252-267.
- Foskett, Douglas John. NATIS: Preliminary Survey of Education and Training Programmes at University Level in Information and Library Science. Paris, Unesco, 1976. 149 p.
- Galloway, Sue. "Nobody is Teaching Teachers", Booklegger, vol. 3, no. 29 (January-February 1976), pp. 29-31.
- Hayes-Grazier, Margaret. "Effects of Change on Education for School Libraries", Library Trends, vol. 17, no. 4 (April 1969), pp. 410-423.
- Hermelin-Guillou, Christiane. "Une pédagogie de formation documentaire dans un processus de formation globale", 3e congrès national français sur l'information et la documentation, 15-16 mars 1979, Paris. 6 p.
- Lajeunesse, Marcel. Répertoire des écoles des sciences de l'information. Montréal, (AUPELF), 1979. 134 p.
- Lancaster, F.W. "User-Education: the Next Major Thrust in Information Science?", Journal of Education for Librarianship, vol. 11, no. 1 (Summer 1970), pp. 55-63.
- Tocatlian, Jacques. "Formation des utilisateurs de l'information: programmes, problèmes et perspectives", Bulletin de l'Unesco à l'intention des bibliothèques, vol. 32, no 6 (nov.-dec. 1978), pp. 382-390.

FORMATION ET EDUCATION DES INTERMEDIAIRES:
LE ROLE DES ECOLES DE BIBLIOTHECONOMIE

Wilson, T.D. Guidelines for Developing and Implementing a National Plan for Training and Education in Information Use. Paris: Unesco, 1981. 50 p. PGI/80/WS/28.

Wisconsin. Association of Academic Librarians Committee on Education in Library Use. "A Modest Proposal for a Library School Course Dealing with Library Instruction". Journal of Education for Librarianship, vol. 18, no. 3 (Winter 1978), pp. 241-244.