

Agir, évaluer, évoluer, diversifier...

Marinette Gilardi & Isabelle Maurer
Bibliothécaires

10 ans de formation des usagers à la Bibliothèque des sciences économiques et sociales de l'Université de Genève (BSES)

Fondée en 1971, la Bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales (BSES) de l'Université de Genève a emménagé en 1992 dans le bâtiment neuf d'Uni Mail qui regroupe actuellement les facultés, école et institut suivants : Faculté des sciences économiques et sociales, Faculté de droit, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, École de traduction et d'interprétation, Institut européen de l'Université de Genève et d'autres petits instituts. Les bibliothèques forment une seule entité à l'intérieur des locaux, la Bibliothèque d'Uni Mail, tout en ayant chacune des collections et des équipes distinctes (<http://www.unige.ch/visite/unimail>)

Si de 1971 à 1992, nous avons formé nos usagers d'une manière informelle, dès l'automne 1992 des locaux plus appropriés et l'acquisition de nouvelles ressources documentaires nous ont permis d'accorder la priorité à l'approche utilisateurs et au développement de la notion de service à l'utilisateur.

Voici un état des lieux des différentes formations proposées (*Agir*), de la plus modeste à la plus ambitieuse, avec bilan (*évaluer*), solutions apportées (*évoluer*), et projets connexes (*diversifier*).

Offres successives ou simultanées

Visites de la bibliothèque SES

Les objectifs de ce grand classique de la formation de base qu'est la visite guidée sont multiples : donner des repères géographiques, des orientations générales; permettre aux utilisateurs d'identifier et localiser les différents secteurs documentaires; faire découvrir les services proposés; permettre une appropriation des espaces.

Ces visites sont proposées trois fois par semaine à des heures différentes, de la rentrée universitaire d'octobre aux vacances de Noël.

L'investissement est tout de même assez conséquent puisque nous avons comme objectif des visites "analytiques" assez détaillées, tentant de donner aux étudiants un certain nombre de clefs d'accès à la documentation universitaire.

Le bilan peut être qualifié de moyen. Les étudiants de premier cycle, en tout début d'études sont submergés par une masse d'informations conséquente qu'ils doivent traiter et organiser. Pour le plus grand nombre, la visite de la bibliothèque ne paraît pas faire partie des priorités.

Nous envisageons de développer une expérience unique de solution testée à la rentrée 2002 : rendre la visite obligatoire par le biais de l'enseignant. Un maître-assistant, conscient de l'importance de la démarche, désirait que tous les étudiants inscrits à son cours participent à une visite. Nous lui avons suggéré de distribuer un papillon muni du tampon de la bibliothèque à chaque étudiant présent à la visite. Les étudiants avaient trois semaines pour choisir la date de visite qui leur convenait le mieux. Cette solution a donné toute satisfaction à l'enseignante, aux étudiants déjà sensibilisés à l'importance de la documentation par leur professeure ainsi qu'aux collègues en charge des visites qui voyaient ainsi leurs investissements fructifier.

Cours d'introduction à l'utilisation du catalogue informatisé

L'utilisation du catalogue est incontournable pendant les études universitaires.

L'objectif principal de ces séances saute aux yeux mais il s'agit également de décharger les équipes de référence qui ont d'autres tâches que répéter sans cesse, de manière individuelle, les mêmes explications de base.

L'organisation de ces séances et le bilan que nous en tirons sont similaires à ceux des visites guidées. Les étudiants ne voient pas encore la valeur d'usage d'une telle démarche, fréquentent peu les séances d'introduction proposées et... se précipitent au service de référence dès qu'ils doivent fournir leurs premiers travaux de recherche.

Solution : à la rentrée 2001, nous avons organisé à Uni Mail des séances d'introduction à l'utilisation du catalogue pour tous les étudiants, toutes facultés confondues. Auparavant, chacune des bibliothèques d'Uni Mail proposaient ces séances à ses étudiants ; nous avons décidé d'unir nos efforts, de préparer une démonstration commune (nous travaillons sur un seul catalogue pour tout notre réseau), de nous répartir les séances et de les tenir dans un lieu unique (la médiathèque).

Le bilan est très positif en ce qui concerne : le renforcement de notre collaboration entre les bibliothèques d'Uni Mail, la minimisation du temps investi par chaque structure, l'illustration, de

manière claire pour nos étudiants, des notions de réseau et de catalogue uniques. Il est moyen quant à la fréquentation. Faut-il aller vers une obligation avec contrôle de présence ?

Projet : nous réfléchissons à développer ce type d'approche commune et transversale pour d'autres outils tels que les bases de données bibliographiques pluridisciplinaires, par exemple.

Cours de méthodologie de recherche documentaire

À chaque rentrée universitaire, la BSES propose des cours de méthodologie de recherche documentaire. Cet enseignement, destiné aux étudiants de première année de la Faculté est donné par deux membres de la BSES.

L'ancien doyen de la Faculté était convaincu de l'importance de la bibliothèque et de la formation documentaire pour les étudiants. Il nous cédait donc deux heures prises sur son propre cours de tronc commun en sciences sociales premier cycle et un de ses collègues faisait de même pour les étudiants en sciences économiques. Introduits par le doyen lui-même ou par un professeur ordinaire, ces cours bénéficiaient donc d'une "réputation de sérieux" bienvenue !

Objectifs : sensibiliser l'étudiant à l'importance et à la nécessité de la recherche documentaire, exposer les fonds, les services et les ressources de la bibliothèque.

Le bilan pour les étudiants est moyen : trop d'informations ? Trop tôt ? La valeur d'usage ne se fait pas encore vraiment sentir. En revanche, ils "nous ont vus". Les professeurs et les bibliothécaires en charge de cette introduction partagent l'idée qu'il s'agit de "planter une graine-bibliothèque".

Le bilan pour les bibliothécaires est bon en ce sens que cette démarche commune décanat-bibliothèque fait avancer la cause de la formation documentaire au sein de l'Alma Mater.

Projet en cours : sur mandat du Comité de pilotage scientifique et technique des bibliothèques de l'Université de Genève regroupant les directeurs des différentes bibliothèques ainsi que des membres de l'Université, un groupe de travail élabore un cours commun d'une heure trente destiné à tous les étudiants de premier cycle, toutes facultés confondues. Intégré au cursus, ce cours a pour but la sensibilisation des étudiants à la documentation dans le travail académique et la promotion des différentes formations spécifiques proposées par les différentes bibliothèques. Il sera donné par des bibliothécaires.

Cours pour groupes spécifiques, contenu général ou ciblé

Objectif : sur demande du cours professoral, intervenir auprès de groupes spécifiques, de manière générale (introduction aux ressources de la BSES) ou ciblée (préparation d'un mémoire de licence, utilisation d'une source spécialisée, etc.)

Depuis 1993, 69 cours d'une durée moyenne d'une heure ont été dispensés par une bibliothécaire à différentes catégories d'étudiants du cursus normal ainsi que dans le cadre de formations post-grades, pour des groupes de 15 à 60 personnes.

Le bilan est très bon : la démarche effectuée par le corps professoral (dont les membres assistent souvent eux-mêmes aux cours demandés) a l'avantage de l'officialité. Les étudiants sont donc plus conscients de l'importance du sujet. Quant aux étudiants post-grades, ils connaissent par expérience l'importance de la documentation.

Cette approche de la formation fait tache d'huile et nous sommes de plus en plus sollicités. Le bouche à oreille des professeurs est notre meilleure publicité.

Projet : depuis la rentrée 2003, la section des Hautes études commerciales (HEC) nous a beaucoup sollicités dans le cadre de son programme de certificats et diplômes de formation continue. Ils envisagent de formaliser cette collaboration et de l'étendre à la totalité des groupes d'étudiants post-grades inscrits.

Cours individuels, contenu général ou ciblé

Plusieurs années de service de référence (1992-2003) d'une part, de recherche médiatisée sur les bases de données commerciales d'autre part (1987-2002), nous ont convaincus que la formation prodiguée individuellement ou en tout petit groupe de deux ou trois personnes, d'une durée moyenne d'1h30, est efficace et satisfaisante et pour l'utilisateur et pour nous-mêmes : l'enseignement colle exactement au niveau informationnel de la personne et à ses besoins immédiats.

L'objectif de ces formations est d'aider l'utilisateur à apprendre les bases de la recherche documentaire et à utiliser l'offre de sources d'information de la BSES qui est vaste et dont l'utilisation est de plus en plus complexe.

Dans cette perspective, nous offrons :

- la plupart du temps suite à un contact au service de référence, une formation de base en tête à tête aux étudiants : utilisation des ressources de la BSES via ses pages Web, des catalogues, des bases de données, des périodiques papier ou électroniques, de sa sélection de sites Web, etc.
- la possibilité à des personnes qui font un travail plus conséquent, par exemple pour une thèse ou un mémoire, de s'adresser à nous pour apprendre l'utilisation des ressources spécifiques à leur sujet.

Les personnes viennent volontairement à ces formations. Elles sont peu nombreuses à les demander, mais très motivées !

Cours aux assistants

Constatant que beaucoup d'étudiants passent à côté des ressources de la bibliothèque et s'illusionnent sur leurs compétences en recherche documentaire, nous avons décidé de former les assistants : en tant qu'intermédiaires entre les professeurs et les étudiants, ils nous semblaient les bonnes personnes à toucher pour propager aux étudiants comme aux professeurs l'envie de se former aux TIC.

Durant les années universitaires 2000/2001 et 2001/2002, nous avons donc proposé aux quelques 115 assistants de la Faculté SES un programme de formation d'environ 2h sur les ressources documentaires à la BSES. Nous leur faisons de brèves démonstrations de l'utilisation des catalogues et d'un échantillon de bases de données dans leur domaine, sans toutefois entrer dans trop de détails : pour cela, nous les renvoyions à l'Autoformation aux bases de données.

Les assistants qui se sont donné la peine de suivre nos cours en sont toujours sortis enchantés. De leur côté, le bilan était donc positif. Du nôtre un peu moins : malgré le fait que nous avons proposé ces formations 14 fois entre novembre et mai, à des heures différentes afin qu'ils puissent venir lorsque le besoin se ferait sentir, trop peu d'assistants se sont donné cette peine : 13 la première année, 5 la deuxième. Quelque peu découragées par une si faible fréquentation et fort occupées par d'autres tâches, nous avons décidé de ne pas reconduire l'expérience en 2002/2003.

Cependant, convaincues de la nécessité de toucher ce public particulier, nous caressons le projet de tenter de convaincre le décanat du bien-fondé de la formation des assistants à la recherche documentaire. Il s'agira de réunir les directeurs des différents départements de notre faculté, de leur

présenter les ressources de la bibliothèque et de débattre avec eux de la meilleure manière de persuader, voire obliger, les assistants à se former.

Autoformations à la recherche documentaire

Au cours de 15 ans de recherche médiatisée sur les bases de données de serveurs commerciaux (Dialog, DataStar, Questel, etc.) et de conseils aux utilisateurs de nos ressources électroniques (actuellement : 25 bases de données en ligne ou cd-roms en réseau, les catalogues du Réseau romand et ceux du reste de la Suisse, de nombreux périodiques électroniques, etc., accessibles via notre portail (<http://www.unige.ch/biblio/ses>), nous avons ressenti le besoin d'offrir à nos usagers un moyen simple et rapide de se former eux-mêmes à l'interrogation des bases de données, depuis n'importe quel ordinateur de l'Université ou à domicile. Nous avons donc conçu une première autoformation consistant en une douzaine de diapositives sur PowerPoint, mise sur nos pages Web. En été 2002, nous avons repensé cette autoformation sous forme de pages Web.

En y consacrant une vingtaine de minutes, l'utilisateur peut apprendre les bases de l'interrogation des catalogues, des bases de données et des moteurs Web (<http://www.unige.ch/biblio/ses/bdd/index.htm>). Au service de référence, nous encourageons quotidiennement les étudiants à utiliser notre autoformation : fort de ce savoir, ils pourront mieux se lancer dans leur recherche et affronter l'énorme diversité des interfaces grâce à un schéma mental de base.

Il est bien entendu extrêmement difficile de connaître l'impact réel d'une telle autoformation. Cependant, le groupe des bibliothécaires de l'Université chargé de la formation des usagers a décidé de mettre sur les pages de celle-ci des liens vers plusieurs autoformations très bien faites, à la recherche documentaire en général, à celle dans les bases de données et sur Internet en particulier : Cerise, Infosphère, Repère, etc.

(<http://www.unige.ch/biblio/?http://www.unige.ch/biblio/formdoc/autoformations.html>)

La formation au Service de référence Doc'Info

Objectif : si la formation des usagers fait certes partie des missions d'une équipe de référence, elle doit être particulièrement centrée sur des recherches approfondies, sur des sources complexes ou sur une approche globale concernant le processus du travail universitaire. Avec les cours individuels

cités plus haut, la formation dispensée dans le cadre de l'entretien de référence, devrait être, en quelque sorte, la "Rolls Royce" de l'assistance pédagogique à l'utilisateur.

Or, force nous est de constater que, si le bilan est extrêmement positif pour les usagers, il l'est moins pour les professionnels qui s'épuisent souvent en redites constantes d'éléments de base (utilisation du catalogue, repérage des cotes, etc.). Nos permanences au service de référence sont ainsi fréquemment "monopolisées" par des demandes qui trouvent leurs réponses sous d'autres formes (visites, démonstrations, cours personnalisés, autoformation, etc.)

Si nous parvenons à intégrer nos différentes approches de formation dans le cursus universitaire et à rendre conscients nos étudiants de l'atout qu'une bonne formation documentaire représente, nous parviendrons ainsi à rendre au service de référence sa "vraie" mission de formation, c'est-à-dire l'assistance aux usagers pour les recherches complexes et l'élaboration des travaux.

Comment publier notre offre de formations ?

Constatation préalable : nous n'avons ni le temps ni les moyens de faire une étude sur les besoins de nos utilisateurs en matière de formation. Nous devons nous baser sur notre vécu quotidien et en déduire ces besoins. Nous avons donc créé un certain nombre de "produits" dont nous faisons usage et dont nous espérons que nos visiteurs font également un bon usage !

En premier, le support merveilleux des pages Web qui permettent une diffusion large et une mise à jour aisée. En partant de la page d'accueil de la bibliothèque ou de celle de l'Université, les gens ont accès à la fois aux annonces de formations à la recherche documentaire et aux ressources de notre bibliothèque et des autres bibliothèques de l'Université.

Le deuxième support est bien sûr le papier, complémentaire du premier et ô combien pratique ! Là aussi, nous sommes pragmatiques : nous créons des feuillets et une brochure sur la recherche documentaire et ses différentes facettes, feuillets de couleurs différentes faciles à photocopier au fur et à mesure des besoins; brochure facile à faire tirer à l'atelier de l'Université. Nous posons à côté des ordinateurs publics des fiches techniques très simples sur les caractéristiques essentielles de chaque base de données. (À noter que ces fiches ont remplacé récemment des guides détaillés qu'il était très malaisé de mettre à jour lorsque les interfaces changeaient). De tels produits sont aisés à tenir à jour au fur et à mesure des changements incessants.

Conclusion

- Ne laissons pas l'utilisateur perplexe et désarmé devant les ressources documentaires complexes et labiles !
- Ne concevons pas notre éventail de formations selon nos propres critères... Mais étudions l'environnement des études et le contexte académiques afin d'adapter notre offre de formation aux besoins. Ajustons l'enseignement aux rythmes d'étude ainsi qu'aux contenus étudiés.
- Nous adaptons, donc nous diversifions !
- Dans le contexte de l'Université de Genève, les bibliothécaires n'ont pas forcément reçu de formation pédagogique. Certains d'entre eux ont un savoir être et un savoir-faire en matière d'enseignement acquis empiriquement et à la faveur de formations continues suivies volontairement. D'autres pas ! Il est donc indispensable que les études de base des bibliothécaires-documentalistes comprennent une formation pour formateurs.
- À l'Université, la prise de conscience que la formation des usagers influe sur les résultats et abandons des études universitaires a mené à la création du groupe Formdoc en juin 2000. Ce groupe de travail réunit régulièrement des délégués en charge de la formation de chaque bibliothèque universitaire. Il développe une réflexion et des actions communes. ...Collaborons, échangeons nos expériences, développons des projets ensemble : la mise en commun des compétences fait la force !
- Développons également la collaboration avec le corps enseignant et les instances académiques afin que la formation des usagers soit reconnue et intégrée dans le cursus des études. Cette idée est "dans l'air" depuis plusieurs années et se concrétise progressivement. Exemple de la BSES : dans le cadre du Campus virtuel suisse qui promeut l'enseignement académique à distance via Internet, nous participons à un projet de didacticiel pour l'apprentissage d'une méthodologie de recherche documentaire en sciences économiques et en dentisterie, CALIS (http://www.geneve.ch/heg/rad/projets/campus_virtuel.html).
- Toute la formation des usagers est une œuvre de longue haleine ! Ne nous décourageons pas !