

Former les usagers à l'utilisation des ressources en ligne de la bibliothèque

1. Définition et enjeux

Les usagers des bibliothèques publiques méconnaissent largement les possibilités offertes par le site web de leur établissement. En bibliothèque universitaire (BU), il semble que les étudiants maîtrisent très mal les différents outils proposés sur le portail de leur bibliothèque, réduit ainsi à un simple moteur de recherche en page d'accueil d'après les premiers résultats du [projet de recherche de Bernard Bizimana](#), directeur des services techniques et informatisés de la bibliothèque HEC Montréal.

Aussi, pour être facilement utilisable par les usagers, **un site web doit être ergonomique** et pensé dans ce but, tant du point de vue du design que du choix des rubriques, du parcours... Un site web efficace doit permettre l'autonomie du public par rapport à l'outil. Cependant, comme ce n'est pas toujours le cas, il est parfois nécessaire de mettre en place des formations pour les usagers afin de pallier les défauts d'ergonomie du site.

On peut considérer **deux types de formation au site web de la bibliothèque** : l'une a pour vocation de familiariser l'utilisateur aux fonctionnalités du site web (Mon Espace, actualités...) ; l'autre est une formation à la recherche documentaire à travers le site de la bibliothèque (catalogue, bases de données...). Ces deux formations correspondent à des attentes différentes des usagers et doivent donc être traitées différemment.

2. La formation aux fonctionnalités du site web

a) La méthode :

Cette formation répondra aux questions telles que : « J'ai perdu mon mot de passe. Comment faire pour accéder à mon espace ? » « Comment prolonger les ouvrages empruntés depuis chez moi ? » « Quelles sont les prochaines animations proposées par la bibliothèque ? » « Il y a une séance de dédicace à la librairie : comment puis-je en informer les autres usagers ? » « La bibliothèque sera-t-elle ouverte le 24 décembre ? ».

Cette formation répond à un **besoin immédiat** et doit être délivrée à l'utilisateur au moment où celui-ci pose sa question. Cette formation doit donc être préparée mais sa délivrance **ne peut être planifiée**. On partira du principe que chaque question de l'utilisateur, sur place ou en ligne, est une occasion de formation.

- **Sur place**, cette formation sera construite autour de **plusieurs modules d'environ 10 minutes** chacun. On délivrera à l'utilisateur un ou plusieurs modules, en fonction de sa question et de son intérêt.
- **En ligne**, les [modes d'emploi rédigés](#) étant peu consultés, il faut préférer **les tutoriels interactifs (voir par exemple celui de la BnF)** et **les podcasts vidéo** plus concrets et mettre en avant les **outils de contacts interactifs** avec les bibliothécaires (mails génériques ou spécifiques, formulaire de contact, tchat...). On préférera une liste de tutoriels courts mais répondant à un besoin précis plutôt qu'une présentation unique (et longue) du site web.

b) Le contenu en termes d'objectifs pour l'apprenant :

- **Savoir utiliser son espace personnel** (« Mon compte ») : accès, prolongation, réservations, etc.
- **Savoir y trouver l'information utile** : reconnaître les sections « informations pratiques » du site, « actualités », animations, liens, contacts...
- **Savoir participer** : où et comment interagir avec les bibliothécaires et les autres usagers à travers le site et les réseaux sociaux dédiés de la bibliothèque (commentaires, tchat, forums...).

3. La formation aux ressources documentaires du site de la bibliothèque :

a) La méthode :

Cette formation répondra aux questions telles que : « Avez-vous des ouvrages sur tel sujet ? » « Comment consulter les bases de données offertes par la bibliothèque ? » « Comment consulter la presse en ligne ? ».

Une initiation à la recherche documentaire nécessite du temps (30 min à 1h) : **on planifiera donc les formations** : sur rendez-vous individuels, en séance collective fixe sans rendez-vous, en groupe sur rendez-vous... En BCD, CDI et BU, la formation peut être relayée voire **co-encadrée par les enseignants** qui restent les premiers prescripteurs. Idéalement, la formation au site web de la bibliothèque intègre le cursus scolaire ou universitaire.

Les compétences des usagers étant très variables, il faut s'adapter à des groupes hétérogènes, constituer des groupes de niveau ou prendre des rendez-vous individuels.



Les nouvelles technologies et le web évoluent sans cesse, le site de la bibliothèque également : il est nécessaire de **faire évoluer la formation** également.

- **Sur place**, la formation doit être **très concrète** et s'accompagner d'exercices pratiques (si possible un ordinateur pour deux).
- **En ligne**, les modes d'emploi rédigés étant peu consultés, il faut préférer les **formules interactives** (voir ci-dessus).

b) Le contenu en termes d'objectifs pour l'apprenant :

- **Savoir chercher dans le catalogue** de la bibliothèque : recherche simple et avancée, opérateurs booléens, recherche « full text »...
- **Savoir accéder aux bases de données et aux abonnements numériques** du site de la bibliothèque : connaître les ressources disponibles (presse en ligne, e-books, bibliothèque numérique, etc.), leurs modes d'accès (chemins d'accès spécifiques, sur place ou à distance, en accès libre ou sur identifiant) et leurs modes de consultation (streaming, téléchargement de fichiers chrono-dégradables ou non...).
- **Être sensibilisé aux bonnes pratiques** : respect du droit d'auteur, validation des sources, e-réputation et dangers.

4. Étapes clefs pour une formation réussie

Au préalable, il est nécessaire d'**identifier un responsable voire une équipe projet** en charge de la mission, en collaboration avec l'ensemble du personnel concerné y compris extérieur à l'établissement.

- Identifier** le circuit de validation, le contenu de la mission (objectifs communs) et prévoir en parallèle les moyens nécessaires : budget, personnel et moyens matériels (salles, rétroprojecteur, tableau interactif, postes informatiques, logiciels...), délais (calendrier des réunions, rétroplanning...) et prestataires éventuels.
- Phase de recensement et d'analyse des besoins** : par une enquête quantitative ou qualitative auprès des publics cibles (étudiants par exemple), au moyen d'indicateurs statistiques comme le taux de consultations des pages du site ou d'échec de requêtes à l'Opac, par observation des stratégies de recherche des usagers, recueil des questions et suggestions au bureau d'accueil, besoins identifiés par les enseignants ou partenaires institutionnels... analyser les résultats et choisir les besoins et publics ciblés (par niveau, par statut, public spécifique etc.).
- Phase d'élaboration du contenu à retransmettre** : se mettre à niveau sur les outils et le contenu du site en partenariat avec les concepteurs et le service informatique, faire appel à des experts et aux collègues ayant une expérience similaire, sélectionner le contenu à transmettre selon le niveau préalable et le niveau visé.
- Phase de mise en forme méthodologique de la formation** : prévoir éventuellement une formation de formateur en amont, choisir la ou les méthode(s) de formation appropriée(s) (auto-formation, présentiel, individuel ou groupe, magistral ou participatif etc.), mettre en forme le contenu avec un support de cours.
- Tester le cours**, auprès de collègues par exemple.
- Si nécessaire, **fixer le calendrier** des dates de formation et prévoir la conduite à tenir en cas d'imprévu (absence du formateur...).
- Faire connaître la formation avec une communication adaptée** (sur le site - comme la [Fondation Maison des Sciences de l'Homme](#) -, liste de diffusion, affiches, presse, par les enseignants, ...) et si nécessaire, **prendre les inscriptions** sur le site, par téléphone ou sur place avec le cas échéant une liste d'attente et des rappels.
- Évaluer la formation** par exemple par un questionnaire auto-administré anonyme, ou avec plus de moyens par une enquête de public.

Liens	La formation Guide pratique du formateur concevoir, animer, évaluer une formation , Didier Noyé, Jacques Piveteau, Julhiet, 2013. (extrait) Réussir ma première mission de formateur , Christelle Capo-Chichi, StudyramaPro, 2012. Devenir bibliothécaire-formateur organiser, animer, évaluer , Françoise Hecquard, Marielle de Miribel, Le Cercle de la Librairie, 2003.
--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p>La formation des usagers en bibliothèque</p> <p><u>Formation des usagers sur place et à distance : typologie</u>, Géraldine Courtois, formation de l'ABF, 2012.</p> <p><u>La formation des utilisateurs</u>, Le Dictionnaire, enssib, 2012.</p> <p><u>Développer la médiation documentaire numérique</u>, Xavier Galaup, Presses de l'enssib, 2012.</p> <p><u>Concevoir une politique de formation des usagers</u>, Amanda Cruguel, Bivi, 2010.</p> <p><u>L'éducation à la culture informationnelle</u>, Françoise Chapron et Éric Delamotte, Presses de l'enssib, 2010. (critique de l'ADBS)</p> <p><u>La formation des usagers au SCD d'Orléans : outils de communication et de médiation</u>, Vanessa Derouen, Projet professionnel personnel de bibliothécaire, enssib, 2010.</p> <p><u>Formations à la recherche documentaire en bibliothèque universitaire réflexions et propositions pour la formation des formateurs</u>, Claire Mouraby, mémoire du DCB, enssib, 2005.</p> <p><u>Pratiquer les TICE : Former les enseignants et les formateurs à de nouveaux usages</u>, Roger Guir, De Boeck, 2002. (extraits)</p> <p><u>Former les utilisateurs de la bibliothèque</u>, Odile Riondet, Presses de l'enssib, 2000. (critique du BBF)</p> <p>Les sites Internet des bibliothèques</p> <p><u>Les sites Internet des bibliothèques territoriales un retard français ?</u>, Marieke Fornerod, mémoire du DCB, enssib, 2011.</p>

Fiche créée par Christelle Druetz, le 28 octobre 2013
Modifiée par Amandine Jacquet le 15 septembre 2014