

Formation des lecteurs : présent et avenir

Il y a plus de 10 ans que la bibliothèque Forney se préoccupe d'informer et de former ses lecteurs. Les moyens et les méthodes ont évolués, et, se sont perfectionnés d'année en année. Mais depuis deux ou trois ans le manque de crédit n'a pas permis de tester de nouveaux procédés qui nous paraissent intéressants. L'exposé qui va suivre, va donc avoir deux volets :

- les moyens qui ont été utilisés,
- les moyens qui n'ont pas pu encore être expérimentés.

Mais d'abord deux points préalables :

L'accueil :

La première fois que le lecteur se présente dans une bibliothèque, il est extrêmement important qu'il trouve en face de lui un agent capable de le convaincre qu'il n'utilisera pas bien toutes les richesses et tous les services que lui offre la bibliothèque, s'il ne veut pas passer quelques heures soit à regarder un film ou un montage audio-visuel, soit suivre une visite d'initiation.

La formation de formateurs

Ce n'est pas n'importe quel agent de la bibliothèque à qui cette mission d'accueil doit être confiée. Tous ceux, qui vont avoir à former le lecteur ou à lui expliquer le fonctionnement de la bibliothèque, doivent être très soigneusement préparés à cette tâche. Il est nécessaire d'avoir des qualités de gentillesse mais aussi des notions de pédagogie, une patience à toute épreuve, des qualités d'adaptation aux différents problèmes que pose le lecteur, et, par-dessus tout une connaissance très approfondie des différents fonds. A Forney, chaque année, quelquefois deux fois par an, nous réunissons les agents qui seront chargés du bureau d'accueil pour leur réexpliquer quelle est leur mission.

I. Différents moyens utilisés

L'information :

Le bureau d'accueil doit commenter très soigneusement la documentation qu'il remet aux lecteurs. La Bibliothèque Forney dispose de trois imprimés très différents :

- l'un informe essentiellement sur l'histoire de l'Hôtel de Sens ;
- le second a des plans très précis des salles ;
- le troisième est réellement un guide du lecteur : fonds de la bibliothèque, différentes salles de consultation, etc.

Si le bureau d'accueil ne commente pas ces imprimés, le lecteur ne les lira pas.

Il est évident aussi que tous les renseignements pratiques : heures d'ouverture, conditions de prêt, etc. existent dans les trois dépliants, et, il est nécessaire d'attirer l'attention du lecteur sur ces problèmes. Le bureau d'accueil doit aussi être suffisamment habile pour convaincre le lecteur à s'inscrire à une « visite d'initiation ».

La Bibliothèque Forney a eu la chance grâce à des élèves de l'Ecole de la photographie de réaliser un film d'une demi-heure qui montre aux lecteurs toutes les salles et donne une idée générale du fonds de la bibliothèque (*).

La formation des utilisateurs :

Le film donne une connaissance superficielle aux lecteurs. Après le passage du film on peut demander à ceux qui l'ont regardé quel est le point le plus intéressant pour eux à approfondir ? Et c'est là qu'intervient ce que nous appelons une visite d'initiation. Pour que la visite soit efficace il y a deux points sur lesquels nous voudrions insister :

- il est indispensable de s'informer auprès du lecteur du sujet qui l'intéresse. Il faut réellement le « confesser » car la première réponse est généralement très vague : « je m'intéresse à l'art décoratif » ou au contraire le lecteur est polarisé sur un point de détail : « je cherche comment faire une pièce montée de pâtisserie pour un mariage ». Il faut aussi savoir le niveau du lecteur : est-ce un technicien, un universitaire, un jeune étudiant d'une école professionnelle, un retraité, etc. ? Au cours de la visite que vous allez faire, il faudra essayer d'attirer l'attention de l'usage sur les documents qu'il recherche ;
- un excellent exercice consiste aussi après l'explication des fichiers à faire remplir un bulletin de demande par le lecteur et bulletin de demande en main, de lui faire chercher lui-même dans le magasin le livre qu'il désire. Il se rend compte alors qu'un bulletin mal rempli pose un problème pour le magasinier et que la recherche du livre peut exiger normalement quinze minutes à vingt minutes.

Les moyens complémentaires :

Les catalogues imprimés notamment les catalogues des fonds spéciaux doivent être détaillés à l'utilisateur qui pourrait en avoir besoin. Les expositions qui présentent un fonds peu connu ou un don exceptionnel au public doivent faire l'objet d'un catalogue qui devient une réelle bibliographie spécialisée. Au cours de l'exposition, il est indispensable d'attirer l'attention du visiteur sur l'utilisation ultérieure qu'il peut faire de cette liste de livres et qui lui permettra de retrouver dans la bibliothèque tous les documents qui lui ont été présentés pendant une très courte période.

(*) Ce film en 16 mm peut être prêté aux organismes qui nous en feraient la demande

II. Moyens qui n'ont pas pu encore être expérimentés

L'audio-guide

Les audio-guides auraient l'avantage de pouvoir être prêtés aux lecteurs à n'importe quel moment, alors que le passage du film et les visites d'initiation doivent être programmés à l'avance. Les bandes des audio-guides pourraient être multiples. Dans les programmes possibles, il pourrait y avoir une visite générale plus courte que la visite d'initiation, des initiations à des fonds particuliers comme périodiques, papiers peints, affiches anciennes mais aussi conditions de prêt, conditions de reprographiques (photocopies, photos, agrandissements photographiques), etc.

Le montage audio-visuel spécialisé :

Nous pensons que ce montage devrait être très court et ne durer que huit à dix minutes. Ce montage pourrait traiter plusieurs problèmes différents :

- explication des différentes salles de consultation ; les usuels, les périodiques, le fonds iconographique,
- explication de toutes les richesses d'un fonds très spécial ; papiers peints, affiches anciennes, cartes postales, périodiques satiriques, périodiques de mode, etc.,
- explication des services particuliers que peut rendre la bibliothèque ; le prêt, le prêt interbibliothèques, le prêt par correspondance, etc.,
- problèmes des reproductions photographiques et les limites de ces procédés photographiques, etc.,
- le travail intérieur des services ; l'atelier de reliure, reproduction ; le traitement du livre depuis son entrée à la bibliothèque et jusqu'à sa mise en rayon (nous avons en effet des questions de nos usagers sur les travaux intérieurs de la bibliothèque).

Conclusion

Nous avons exposé ici le cas particulier d'une bibliothèque qui accueille un public de niveaux intellectuels extrêmement différents, mais qui, cependant, propose des fonds très particuliers à ses usagers et, qui possède de nombreuses séries de conservations.

Les méthodes doivent continuellement changer et la qualité la plus nécessaire aux agents chargés de ce service est la très grande faculté d'adaptation aux problèmes des usagers qui sont toujours extrêmement spécifiques dans une bibliothèque spécialisée.

Jacqueline Viaux.