

enssib

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude

La création d'un module de formation en ligne des usagers à la State Library of Queensland, Australie

Christophe Augias

Sous la direction de :
Dominique Arot, Conseil Supérieur des Bibliothèques

Année 2001



M 2000 DCB 01

enssib

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude

La création d'un module de formation en ligne des usagers à la State Library of Queensland, Australie

Christophe Augias

Sous la direction de :
Dominique Arot, Conseil Supérieur des Bibliothèques

Année 2001



| | |
|--|-----------|
| Introduction | 5 |
| | |
| D) La State Library et son environnement | 7 |
| 1. L'Australie : généralités | 7 |
| 1.1. Le pays, la population | 7 |
| 1.2. Le gouvernement | 8 |
| 1.3. Politiques ayant un impact sur le monde des bibliothèques | 8 |
| 2. Une situation complexe | 11 |
| 2.1. Un territoire, des bibliothèques | 11 |
| 2.2. Un réseau | 11 |
| 2.3. Une population | 13 |
| 2.4. L'évolution des bibliothèques dans le Queensland | 14 |
| 3. La Queensland State Library | 15 |
| 3.1. Un bref historique de l'institution | 15 |
| 3.2. Statut | 16 |
| 3.3. Missions | 16 |
| 3.4. Principes | 16 |
| 3.5. Politique et projets | 17 |
| 4. La Public Libraries Division | 18 |
| 4.1. Missions | 18 |
| 4.2. Budget | 19 |
| 4.3. Fonds | 20 |
| 4.4. Les personnels | 20 |
| 4.5. Système informatique. | 21 |
| | |
| II) Présentation du projet de développement d'un module de formation en langage HTML. | 23 |
| 1. Contexte général | 23 |
| 1.1. La formation des usagers en bibliothèque | 23 |
| 1.2. Nouvelles technologies | 25 |
| 1.3. La formation en ligne | 26 |
| 2. Le cas de la Public Libraries Division ? | 29 |
| 2.1. Les utilisateurs | 29 |
| 2.2. Le logiciel | 30 |
| 3. Le niveau de formation des publics à l'outil informatique | 31 |
| 3.1. En général : | 31 |
| 3.2. Les scolaires | 32 |
| 4. Le logiciel | 33 |
| 4.1. Généralités | 33 |
| 4.2. L'OPAC | 34 |
| | |
| III) Création d'un module : réflexion préalable | 37 |
| 1. Réalisations précédentes de la Public Libraries Division | 37 |
| 2. Proposition initiale | 38 |
| 3. Organisation du travail | 39 |
| 4. Réflexion préalable à la réalisation | 40 |
| 4.1. Questions fondamentales | 40 |
| 4.2. Collecte d'information | 40 |
| 4.3. Réalisation | 40 |
| 5. Directives pour la réalisation du logiciel. | 41 |
| 5.1. La base | 41 |
| 5.2. Le contenu | 42 |
| 5.3. Accès | 44 |

La création d'un module de formation des usagers en ligne à la Public Libraries Division, Australie.

Résumé

La mise en ligne de modules de formation des usagers peut avoir des motivations diverses selon les établissements. Pour la Public Libraries Division, il s'agissait de remédier au problème de l'éloignement géographique des différentes bibliothèques du réseau. Si la création de tels outils est en passe de devenir une nécessité pour la profession, elle implique néanmoins un important travail préalable de réflexion, d'analyse et de recherche. Les bibliothécaires peuvent s'appuyer dans cette tâche sur les différentes ressources disponibles en ligne.

Indexation

Bibliothèques -- Formation des utilisateurs

Didacticiels

The creation of an online users training module at the Public Libraries Division, Australia

Abstract

Motivations for creating online training modules can vary from one library to the other. The Public Libraries Division found those tools were an adequate answer to the remoteness of some of the libraries of their network. The creation of such tools is about to become a necessity for librarians, but it also requires a substantial work of research and analysis. To do so, librarians can rely on the various resources available online.

Keywords

Online library catalogs -- User education

Library orientation

Computer-assisted instruction -- Computer programs

La création d'un module de formation des usagers en ligne à la Public Libraries Division, Australie.

Résumé

La mise en ligne de modules de formation des usagers peut avoir des motivations diverses selon les établissements. Pour la Public Libraries Division, il s'agissait de remédier au problème de l'éloignement géographique des différentes bibliothèques du réseau. Si la création de tels outils est en passe de devenir une nécessité pour la profession, elle implique néanmoins un important travail préalable de réflexion, d'analyse et de recherche. Les bibliothécaires peuvent s'appuyer dans cette tâche sur les différentes ressources disponibles en ligne.

Indexation

Bibliothèques -- Formation des utilisateurs

Didacticiels

The creation of an online users training module at the Public Libraries Division, Australia

Abstract

Motivations for creating online training modules can vary from one library to the other. The Public Libraries Division found those tools were an adequate answer to the remoteness of some of the libraries of their network. The creation of such tools is about to become a necessity for librarians, but it also requires a substantial work of research and analysis. To do so, librarians can rely on the various resources available online.

Keywords

Online library catalogs -- User education

Library orientation

Computer-assisted instruction -- Computer programs

| | | |
|------|--|-----------|
| 5.4. | Présentation | 45 |
| 6. | Le cas Aurora | 46 |
| | IV) Réalisation du projet | 47 |
| 1. | Organisation du travail | 47 |
| 1.1. | Création d'un groupe de travail | 47 |
| 1.2. | Méthode | 48 |
| 2. | Définition de règles générales applicables a l'ensemble du produit | 49 |
| 2.1. | Définition d'une structure globale du produit | 49 |
| 2.2. | Définition d'un modèle de page | 49 |
| 3. | Exercices et statistiques | 51 |
| 3.1. | Exercices | 51 |
| 3.2. | Evaluation et retour | 51 |
| 4. | Réalisation du premier module | 53 |
| 4.1. | Structure du module | 53 |
| 5. | Structure profonde de la page | 56 |
| 6. | Le travail graphique | 57 |
| 6.1. | Spécifications techniques | 57 |
| 6.2. | Constitution d'un modèle d'écran : le contrat de lecture | 57 |
| | Conclusion | 62 |
| | Bibliographie | 64 |
| | Annexes | I |

Introduction

A la tête d'un réseau de plus de 320 bibliothèques de lecture publique, la State Library of Queensland a débuté en 2000 la réinformatisation de plus d'une centaine de bibliothèques rurales. Cette migration de grande ampleur pose bien entendu de nombreux problèmes, parmi lesquels la formation des professionnels et des usagers au nouveau système. La particularité de la situation réside en partie dans l'ampleur de la tâche à accomplir, mais aussi dans les contraintes physiques auxquelles sont confrontés les responsables de la formation : les bibliothèques sont éparpillées sur un territoire immense, et toute action prend rapidement des proportions importantes en termes de moyens et de temps investis. Face à ce problème, la Public Libraries Division, responsable au sein de la State Library de la mission de formation des personnels des bibliothèques rurales, a pensé développer un moyen d'auto-formation. Prévu à l'origine sous forme de fascicule, le projet a été réorienté vers un produit électronique après ma demande de stage en rapport avec la formation des usagers en ligne.

Il s'est vite avéré que cette solution était tout à fait adaptée à la situation, et remédiait à bien des problèmes inhérents au pays, le projet fut donc accepté, comme ma demande de stage. Le développement de modules de formation en ligne à l'utilisation de l'Internet avait déjà été entrepris, et la Public Libraries Division était désireuse de poursuivre son effort dans cette direction.

De plus, ce travail reflète l'intégration toujours plus grande des nouvelles technologies dans les bibliothèques, intégration qui doit se retrouver dans le domaine de la formation. En effet, le discours consistant à dire qu'il faut former les usagers aux nouvelles technologies n'est-il pas dépassé ? La question ne serait-elle pas plutôt de former les usagers par les nouvelles technologies ? L'évolution vers un détachement des

bibliothèques intra-muros, et vers un recours aux services à distance semble inévitable. N'est-il donc pas temps de prévoir cette évolution et de lancer dès à présent les recherches nécessaires à la perfection de moyens d'auto-formation ?

Mon travail fut donc de participer aux activités et tâches quotidiennes de la bibliothèque pour moitié, et d'autre part de travailler aux recherches préalables à la création du module de formation en langage HTML.

I) La State Library et son environnement

1. L'Australie : généralités

1.1. Le pays, la population

L'Australie comptait, en mars 2000, 19 104 000 (1)¹ habitants pour un territoire de 7 692 000 km², soit près de 14 fois la superficie de la France métropolitaine.

La plus grande partie de la population australienne est concentrée dans deux régions côtières géographiquement opposées². La plus importante est celle de la cote Est et plus particulièrement la zone sud-est du pays. La seconde est située dans le sud-ouest. Dans ces deux régions distinctes, la population est concentrée dans des zones urbaines, principalement dans les capitales des états. Ainsi, la moitié de la superficie du pays ne supporte que 0,3% de la population alors que la part la plus densément peuplée, ne représentant qu'1% du territoire, en supporte 80%.

On note au cours de la première moitié du siècle une chute de la natalité au sein d'une population alors extrêmement jeune. Ainsi, la proportion de la population âgée de moins de 15 ans a chuté, entre 1901 et 1998, de 37% à 21%. Il semble que ce phénomène soit simplement dû à une limitation volontaire de la taille des familles.

L'immigration est une force démographique importante pour l'Australie. La deuxième moitié du 20e siècle a vu une évolution dans la provenance des immigrants : majoritairement

¹ Derniers chiffres de l'Australian Bureau of Statistics (<http://www.abs.gov.au>)

² Voir annexe I.

européens dans les années soixante (Anglais, Grecs, Italiens...), un flux s'est créé depuis les pays d'Asie (Chine, Vietnam, Hongkong...), même si les Anglais et les Néo-zélandais représentent toujours le flux migratoire le plus important.

1.2. Le gouvernement

Il existe trois niveaux de gouvernement en Australie : le gouvernement fédéral, celui des états et enfin le gouvernement local.

Les six colonies australiennes se sont fédérées en 1901 pour former le Commonwealth of Australia. Les pouvoirs du Parlement du Commonwealth sont exprimés dans l'article 51 de la Constitution, les pouvoirs non-spécifiés étant délégués aux états et territoires. Un système de gouvernement local a été créé sous la législation des états, formant le dernier tiers du gouvernement. En 1999, le Parlement australien se composait de 822 membres élus, dont 224 du Commonwealth et 598 des états et territoires.

Les systèmes du Commonwealth et des états et territoires sont directement dérivés du système anglais, même si certaines caractéristiques de la Constitution du Commonwealth sont empruntées à la Constitution américaine (comme par exemple la structure fédérale).

1.3. Politiques ayant un impact sur le monde des bibliothèques

1.3.1 Politique culturelle de l'état du Queensland

La politique culturelle du Queensland, revu en mars 2000, est basée sur les sept priorités du gouvernement.

Ces priorités sont :

- 1 De générer plus d'emplois pour les habitants du Queensland
- 2 De développer les régions de l'état
- 3 De former la population de l'état
- 4 D'aider au développement de communautés plus stables et plus solidaires
- 5 De favoriser une meilleure qualité de vie
- 6 De prendre en considération l'environnement
- 7 D'asseoir un leadership fort du gouvernement dans le domaine culturel.

Depuis 1995, le concept régissant la politique culturelle de l'état est : « Building local, going global » (Développer le local, viser le global). Durant cette période, le budget dévolu à la culture a connu une augmentation de 70%, passant de 100 millions de dollars à 172 millions de dollars. Cette évolution reflète la volonté du gouvernement d'imposer le Queensland comme un état de culture. L'image de l'état est en effet à cet égard déficitaire. Il est souvent perçu par le reste du pays comme celui du soleil, du tourisme et de l'agriculture, un *a priori* plutôt négatif qui explique en partie les efforts importants consentis par le gouvernement.

Le concept de « building local » a pour objectifs de développer les particularismes régionaux et de renforcer la communauté culturelle dans le respect des cultures aborigènes du Queensland. « Going global » réfère pour sa part à une stratégie d'exportation culturelle, de développement du tourisme et d'aide au secteur des nouvelles technologies.

Une consultation a aussi été organisée avec des représentants des différentes communautés et industries. Celle-ci a été l'occasion pour les responsables de ces composantes de la société du Queensland de faire état de leurs conceptions et de leurs désirs en matière de politique culturelle. Il en ressort une volonté de voir le

gouvernement assumer un leadership fort dans le monde des arts et de la culture. Les consultés demandent un développement de l'aide offerte par le gouvernement, mais aussi la mise en place de partenariats et l'intégration des services culturels dans le développement économique. L'accent est mis sur les secteurs de pointe de l'industrie en demandant une aide accrue aux marchés en pleine évolution que sont les médias digitaux, le design et l'édition. Enfin, la création d'emplois stables dans les filières artistiques et culturelles, l'intégration des nouvelles technologies dans les pratiques culturelles ainsi qu'une aide plus accentuée aux communautés aborigènes ont aussi été évoquées.

1.3.2 Les nouvelles technologies et l'Internet

Le *Telecommunications Act* en 1997 ouvre le marché des télécommunications à la concurrence internationale, pour le bénéfice des usagers. Entre 1997 et 1999, le nombre de sociétés proposant des services dans ce secteur est passé de 3 à 31. Le gouvernement mise sur un système d'autorégulation de cette industrie, l'Australian Communication Authority se réservant cependant le droit d'intervenir pour imposer des normes ou protéger les droits des consommateurs.

La politique du gouvernement fédéral, comme des gouvernements des états est résolument tournée vers un développement accru des nouvelles technologies de l'information et particulièrement de l'accès à l'Internet. Des fonds importants ont ainsi été alloués dans le cadre du programme *Online Australia*, lancé en 1998. Celui-ci a pour objectif de promouvoir l'usage de l'Internet dans tous les domaines, qu'ils soient économiques, éducationnels ou culturels. Certains organismes d'Etat sont également autorisés à faire don de leur ordinateurs aux écoles publiques et privées. Plus de 18 000 machines ont ainsi été données à ce jour.

2. Une situation complexe

2.1. Un territoire, des bibliothèques

L'Etat du Queensland³ s'étend sur 1,7 millions km² soit près de 25% du territoire australien et plus de trois fois la superficie du territoire français. C'est l'état le moins centralisé en termes démographiques, la population est concentrée sur une zone côtière longue de 2 200 km (sur un total de 13 000 km), plus hospitalière, et où se trouvent les principales agglomérations. Cependant, l'intérieur est aussi habité. Bien que présentant des densités de populations très faibles, ceci fait du Queensland l'état d'Australie dont la surface habitée est la plus étendue.

Depuis les années 70, l'état a connu une croissance démographique rapide, résultat de l'immigration et de l'attraction de la `Sunbelt`, cette zone côtière paradisiaque, au détriment de l'intérieur dont la population a diminué de façon régulière.

Cette répartition pose bien évidemment d'énormes problèmes lorsqu'il s'agit d'établir un réseau de bibliothèques accessibles au plus grand nombre. La dispersion des populations et les distances importantes sont cependant des facteurs incontournables dans l'histoire australienne, et les moyens financiers et matériels requis sont plus facilement engagés lorsqu'il s'agit de combattre l'isolement géographique.

2.2. Un réseau

La State Library est à la tête d'un réseau de 324 bibliothèques réparties sur tout le territoire du Queensland. Les structures sont bien sûr plus nombreuses dans les zones côtières, mais s'étendent aussi très loin à l'intérieur et au nord de l'état⁴.

Ces bibliothèques sont divisées en 2 grandes catégories :

³ Voir annexe 2.

⁴ Voir annexe 5.

- les bibliothèques du Country Lending Service : 154 sites dans des agglomérations de moins de 20 000 habitants,
- les bibliothèques indépendantes : 170 sites dans des agglomérations de plus de 20 000 habitants, elles disposent d'un budget d'acquisitions qui leur est propre et à ce titre ne bénéficient pas du service de prêt du Country Lending Service. Elles ont cependant recours à certains services de la Public Libraries Division⁵.

Le Country Lending Service joue le rôle d'une BDP française. Il distribue des fonds aux bibliothèques des communes de moins de 20 000 habitants, gérées pour la plupart par les gouvernements locaux, au nombre de 80. En 1997-98, le CLS enregistrait 2 445 332 prêts pour 155 148 inscrits.

Les bibliothèques sont hébergées par les gouvernements locaux selon des normes fixées par le conseil d'administration de la State Library.

Des visites aux bibliothèques rurales sont régulièrement organisées pour leur apporter aide et conseil. Le CLS s'efforce de visiter toutes les bibliothèques au moins une fois par an, mais leur grand nombre et leur éloignement ne facilite pas la tâche. Certaines peuvent en outre être inaccessibles durant certaines périodes de l'année (pour des raisons climatiques principalement).

Quatre communautés aborigènes possèdent aussi des bibliothèques (au nombre de 6 au total) qui sont sous la responsabilité de la Public Libraries Division.

⁵ Même si ces bibliothèques sont considérées comme indépendantes, elles peuvent avoir recours au prêt de fonds spéciaux en langue étrangère, de livres enregistrés, ou au service de référence de la PLD.

2.3. Une population

La population du Queensland est d'environ 3,5 millions d'habitants, faisant de cet état le troisième plus peuplé d'Australie derrière les Nouvelles Galles du Sud et le Victoria.

L'immigration a joué un rôle majeur dans le peuplement de l'Australie, et elle est encore aujourd'hui un facteur de changement important, particulièrement dans le Queensland : en 1998-99, l'accroissement de la population était dû pour plus de 29% au flux migratoire international. Les statistiques gouvernementales montrent que près de 550 000 habitants de l'état sont nés à l'étranger, un habitant sur sept est donc susceptible d'avoir une langue, des pratiques culturelles, ou une religion différentes.

Il est à noter cependant que 50% de cette population est originaire de Grande-Bretagne, d'Irlande ou de Nouvelle-Zélande, donc de souche anlo-saxone. Il est aussi important de remarquer que les plus fortes concentrations d'habitants nés à l'étranger se trouvent dans les grandes agglomérations, qui ne sont généralement pas desservies par le Country Lending Service. De même, la proportion de personnes utilisant une autre langue que l'anglais au sein de leur foyer suit naturellement cette répartition.

La population aborigène représente pour sa part 2,9 % de la population totale de l'état. Une croissance importante a été enregistrée, mais il semble qu'elle procède surtout d'une volonté grandissante de se déclarer aborigène et d'affirmer une identité longtemps considérée comme honteuse.

Les minorités ethniques, sociales et culturelles sont donc un élément incontournable dans l'élaboration d'une offre équitable aux différents publics. Même si elles sont moins représentées dans les bibliothèques du Country Lending Service, elles ne peuvent être négligées et sont l'objet d'une attention particulière.

2.4. L'évolution des bibliothèques dans le Queensland⁶

Entre 1990 et 1998, la dépense per capita est passée de 12,39 \$ à 24,19 \$.

Cette évolution est cependant en grande partie due aux gouvernements locaux, dont la part est passée de 25 900 000 \$ à 69 408 000 \$, alors que celle du gouvernement augmentait dans le même temps de 8 800 000 \$ à 13 900 000 \$.

Le pourcentage de personnes inscrites en bibliothèque par rapport à la population totale est passée de 42 % en 1990 à 50 % en 1998. On remarque cependant, malgré la progression constante du nombre d'inscrits, un fléchissement proportionnel entre 1994 et 1997 (de 52% à 49%).

Le nombre total de personnels de bibliothèque s'est pour sa part accru entre 1990 et 1998 de 762 à 975. Au sein de ce nombre on notait une évolution du nombre de bibliothécaires qualifiés de 212 à 252. Pourtant, le chiffre de 1998 est en régression par rapport aux 1000 personnels recensés en 1997.

Le nombre de livres per capita entre 1990 et 1998 est lui passé de 1,56 à 1,77. Ce chiffre est en augmentation constante, excepté pour les deux dernières années durant lesquelles il a stagné.

Le secteur des bibliothèques dans le Queensland a donc connu au cours des dernières décennies une croissance importante et régulière. Les variations périodiques apparaissant dans les statistiques coïncident avec les élections au niveau de l'Etat, et donc à des changements de politique et de gouvernement.

⁶ Voir annexe 6. Les statistiques proviennent de la Public Libraries Division.

3. La Queensland State Library

3.1. Un bref historique de l'institution

Quelques dates :

1896

- La Brisbane Public Library est créée. Le fonds est constitué par le rachat d'une collection privée par le gouvernement du Queensland.

1898

- La Brisbane Public Library est rebaptisée Public Library of Queensland.

1902

- La bibliothèque ouvre ses portes au public le 29 avril.

1947

- Le Country Extension Service est créé.

1963

- Une réserve de livres anciens est créée.

1971

- La Public Library of Queensland est rebaptisée State Library of Queensland.

1972

- Le Public Libraries Service est créé pour assurer la liaison avec les gouvernements locaux.

1977

- La State Library commence à développer un système de gestion informatisée de bibliothèque nommé ORAQLE.

1980

- Les modules Oracle de catalogage et de circulation sont achevés et mis en place.
-

3.2. Statut

La State Library of Queensland est placée sous la tutelle du Department of Arts de l'état du Queensland, ministère intégré au Department of Justice de l'état du Queensland⁷. Elle est administrée par un conseil dont les membres sont nommés par l'état. Ce conseil a pour fonction de diriger la State Library, mais aussi de veiller au développement des bibliothèques de lecture publique à travers l'état.

3.3. Missions

La State Library of Queensland a pour mission de participer au développement culturel, social et économique de l'état du Queensland en offrant un service de bibliothèque et un accès à l'information de première qualité.

Elle doit aussi garantir un accès global au patrimoine documentaire du Queensland.

3.4. Principes

Les principes régissant l'action de la State Library sont les suivants :

- Le libre accès aux services d'information et de bibliothèque pour les habitants du Queensland,
 - des services de qualité,
 - un leadership stratégique dans la gestion des bibliothèques et de l'information,
 - une utilisation efficace des ressources,
 - une organisation unie attachée au service des usagers, à une optique professionnelle, à l'innovation, au travail d'équipe et à la formation des personnels.
-
-

⁷ Voir annexe 3.

3.5. Politique et projets

La politique à long terme de la State Library of Queensland met à l'honneur le développement des nouvelles techniques de diffusion de l'information :

- Un programme de numérisation des fonds a été engagé. Ce projet, nommé *Digital Library Strategic Plan*⁸, prend source dans les directives et orientations du gouvernement du Queensland et du gouvernement fédéral. Ce programme prévoit la numérisation d'une partie du fonds de la State Library of Queensland, et a pour objectif général de créer un réseau d'information accessible au plus grand nombre, réseau dont la State Library of Queensland serait l'élément central.
- Un autre projet est celui de développer l'utilisation des métadonnées. La mise en place concernera les sites de la State Library of Queensland ou hébergés par elle, ainsi que la création de normes pour l'utilisation des métadonnées dans le Queensland. Le développement de l'utilisation de listes de discussion en ligne est aussi prévu pour créer un flux d'échanges, et favoriser la communication et la collaboration entre professionnels des bibliothèques.
- Le projet OPAL⁹ (Online Public Access in Libraries), qui a déjà eu des effets notoires sur l'équipement informatique et la connexion des bibliothèques du Queensland à l'Internet, se poursuivra. Un service d'aide en ligne sera créé pour assister les bibliothécaires dans les tâches techniques (connexion à l'Internet, configuration des matériels...), dans la création de pages web ainsi que dans la recherche d'information.

⁸ Voir annexe 4.

⁹ Pour plus d'informations sur le projet OPAL :
<http://www.slq.qld.gov.au/projects/opal/index.htm>

4. La Public Libraries Division

La Public Libraries Division a été créée pour assurer le lien avec les gouvernements locaux.

4.1. Missions

La Public Libraries Division a pour missions :

- De distribuer des subventions. Celles-ci peuvent concerner la construction, l'extension, la rénovation ou l'équipement des bibliothèques du réseau. Certaines normes sont imposées par la State Library pour l'obtention de ces subventions (superficie/hab., etc....).
- De gérer le Country Lending Service : ce service est destiné à assurer la coopération entre le gouvernement de l'état et les gouvernements locaux.
- De jouer un rôle dans le conseil et la formation couvrant tous les aspects de la gestion de bibliothèque, y compris les services spéciaux (communautés étrangères, publics handicapés...), ainsi que la publication de documents y ayant trait.
- De redistribuer les ressources à l'échelle de l'état pour répondre aux besoins de la communauté dans son ensemble, y compris des ressources spécialisées et un service de référence et de prêt en bibliothèque.
- De faciliter la mise en réseau des bibliothèques publiques et le partage des ressources à travers le Queensland, y compris la mise en place effective des technologies de l'information pour promouvoir l'accès aux ressources globales.
- De fournir un accès aux technologies de l'Internet et du multimédia aux communautés aborigènes et des îles du Détroit de Torres à travers la branche de la Public Libraries Division qu'est l'Indigenous Libraries Unit située à Cairns.

La Public Libraries Division organise donc régulièrement des séances de formation pour les personnels. Des modules de formation en ligne (notamment à l'utilisation de l'Internet) ont également été développés pour les usagers et sont disponibles sur le site Web de la State Library.

Enfin, la State Library fournit gratuitement un système informatisé de gestion de bibliothèque aux gouvernements locaux pouvant acquérir un matériel adéquat. Equipement et formation sont offerts pour aider au développement de l'accès à l'Internet et autres systèmes d'information informatisés dans les communautés rurales.

4.2. Budget

Le budget de la Public Libraries Division est versé par l'Etat du Queensland. Ce budget est calculé au prorata du nombre d'habitants qu'elle dessert. Un budget d'acquisitions est ensuite redistribué aux bibliothèques selon deux modes : les bibliothèques indépendantes reçoivent la somme qui leur est allouée et procèdent elles-mêmes à leurs acquisitions, le reste du budget est utilisé pour des acquisitions centralisées qui alimentent les fonds destinés aux bibliothèques du Country Lending Service.

Comme pour l'obtention des subventions, les bibliothèques indépendantes sont cependant soumises à un contrôle et doivent être en conformité avec certaines normes fixées par la State Library. Ces obligations consistent par exemple à rester dans les limites des moyennes nationales en termes de superficie, de nombre de documents par habitant ou encore de qualité de service.

Certaines subventions supplémentaires peuvent être obtenues par le Public Libraries Division dans le cadre de projets particuliers. Par exemple le projet de développement de

bibliothèques destinées aux communautés aborigènes ou encore le projet OPAL.

D'autres sources de financement peuvent apparaître occasionnellement, toujours dans le cadre de projets particuliers. Ainsi, une importante subvention a été consentie par le Commonwealth Government pour un projet national baptisé *Networking the Nation* et qui consistait en la création de réseaux au niveau national.

4.3. Fonds

Implantée à Brisbane, capitale du Queensland, la Public Libraries Division dispose d'un fonds de près d'un million de documents tous supports confondus. Celui-ci est composé de livres, mais aussi de disques, de cassettes vidéo et de documents enregistrés. Des fonds existent également dans une grande variété de langues étrangères¹⁰. Une partie des fonds de la State Library est aussi accessible sur demande.

Le dernier exemplaire d'un ouvrage n'est jamais pilonné, il va alimenter la réserve. Aucune sélection n'est opérée à ce niveau, et l'accroissement de ce fonds est donc important. La question se pose de savoir s'il est utile de garder certains ouvrages au contenu obsolète ou de peu d'intérêt.

4.4. Les personnels

Les personnels permanents de la State Library sont des fonctionnaires d'Etat. La structure hiérarchique est relativement simple, puisque l'on distingue seulement deux grandes catégories de personnels permanents : les *librarians* et les *library technicians* (communément appelés *techs*). Les tâches des *library technicians* sont, comme leur nom l'indique, d'ordre technique et

¹⁰ Voir annexe 7.

pratique plutôt que décisionnel ou de gestion de personnel comme c'est le cas pour les *librarians*.

Avec l'ancienneté, les *librarians* peuvent atteindre le statut de *senior librarian*, qui serait l'équivalent de celui de conservateur en France. L'accent est mis sur la polyvalence des personnels, polyvalence effective si l'on en croit la répartition des travaux au sein de la Public Libraries Division. La bibliothèque a aussi recours à des scolaires qui apportent une aide quotidienne au rangement et au reclassement des fonds, et les contrats à durée déterminée sont également courants.

On note une mobilité très importante des personnels, et ce à deux niveaux. Au sein même de la bibliothèque, il semble que les postes à responsabilité fassent l'objet d'une rotation importante. De manière plus générale, les Australiens changent plus facilement et donc plus fréquemment de travail ou de ville. Il n'est donc pas rare qu'une personne engagée sur un contrat à durée déterminée parte à l'issue de celui-ci ou même avant, selon les opportunités.

4.5. Système informatique.

Deux systèmes informatiques cohabitent à l'heure actuelle :

- ORACLE, qui est le système développé par la State Library of Queensland et utilisé par la Public Libraries Division en réseau avec d'autres bibliothèques du Queensland.

ORACLE est le support d'un catalogue commun regroupant plusieurs grandes bibliothèques de l'état. Outre la State Library of Queensland, dont les divers catalogues (correspondant à différents fonds) sont présents sur le réseau, d'autres bibliothèques comme celle d'Arts Queensland ou de la Queensland Environmental Protection Agency partagent le catalogue.

- QUOLLS, aussi un système maison opérant sous DOS, qui est en place dans les bibliothèques rurales à l'heure actuelle.

Le système QUOLLS étant devenu obsolète, un projet massif de migration est en cours pour une centaine de bibliothèques. Le nouveau logiciel, un système intégré de gestion de bibliothèque, se nomme Aurora et a été développé par une société basée en Australie et en Angleterre. Une des évolutions majeures que propose Aurora par rapport à son prédécesseur est l'apparition d'un OPAC graphique. Toutes les bibliothèques n'en bénéficieront cependant pas. Cette nouveauté ajoute au problème de la formation initiale des professionnels celui de la formation d'usagers peu familiers de la recherche sur un catalogue.

Ces deux systèmes sont incompatibles, mais le catalogue ORACLE est tout de même accessible depuis les bibliothèques rurales informatisées.

La Public Libraries Division et la State Library sont donc au centre d'une volonté de développement des nouvelles technologies, orientation procédant à la fois du Queensland et de l'Etat Fédéral. Le recours à ces nouvelles techniques apparaît en outre être une réponse avantageuse, et probablement incontournable, à l'isolement problématique des bibliothèques rurales gérées par le Country Lending Service. Le projet de développement de nouveaux outils de formation suit logiquement l'actualité de réinformatisation d'une grande partie des bibliothèques rurales.

Technologie, accès et attentes progressent de concert, et il est essentiel de prendre en compte ces différents facteurs, ainsi que l'expérience de pionniers en la matière.

II) Présentation du projet de développement d'un module de formation en langage HTML.

1. Contexte général

1.1. La formation des usagers en bibliothèque

La formation en bibliothèque peut être définie comme une action didactique visant à rendre les usagers autonomes dans l'utilisation de la bibliothèque et dans la recherche d'information. Nous verrons que ce dernier point a acquis une signification toute particulière ces dernières années.

La multiplication des structures et le développement de la lecture publique au cours du 20^e siècle ont eu pour effet d'accroître la masse des usagers, et dans le même temps de multiplier la diversité des publics. Les dernières décennies ont aussi vu la bibliothèque s'ouvrir à de nouveaux supports et proposer un nombre de documents croissant, proportionnel à la somme globale du savoir et à l'augmentation des crédits accordés. Ces évolutions simultanées ont accentué le besoin de formation et l'ont imposé comme un problème récurrent pour les professionnels de ces dernières décennies. Non-seulement les bibliothécaires doivent initier les usagers, mais il leur faut aussi prendre en compte la nature hétérogène de ces publics pour adapter au mieux leur enseignement. La tâche est donc ardue et la réflexion complexe, sachant que chaque bibliothèque devra penser son action en fonction de ses publics respectifs, rendant la

définition de règles générales sur la formation extrêmement difficile. La difficulté est plus sensible pour les bibliothèques de lecture publique que pour les bibliothèques universitaires donc les publics sont plus aisément catégorisés.

Le type de formation le plus courant en bibliothèque est celui procédant de la résolution de problème : il s'effectue au coup par coup, sur demande de l'utilisateur lorsqu'il rencontre une difficulté. Cependant, ce type de formation, s'il peut être efficace, reste ponctuel et ne touche qu'une partie du lectorat : certains lecteurs n'osent pas demander l'assistance du bibliothécaire, d'autres désirent disposer d'une autonomie accrue, d'autres encore préfèrent des séances didactiques formalisées. Ces différences doivent être prises en compte dans une politique de formation. Ceci pose une fois de plus la question de l'organisation de l'autonomie de l'utilisateur. Jusqu'à quel point faut-il encadrer et renseigner ? Quels sont les limites de la mission du bibliothécaire en matière de formation ? Nous verrons que l'évolution actuelle des techniques ajoute une nouvelle dimension à cette problématique.

Plusieurs grands types d'action de formation ont été définis par les chercheurs anglo-saxons, et conservés à travers la littérature professionnelle depuis lors. Ces termes correspondent à des objectifs et sont souvent utilisés pour préciser le contenu d'un module proposé en bibliothèque anglo-saxonne. Ils peuvent être hiérarchisés comme suit :

- La *library orientation* est le premier stade de la formation. Elle initie l'utilisateur à l'organisation physique de la bibliothèque, à son classement, à la localisation des collections, aux services offerts, et aux horaires et règlements. Elle est le plus souvent concrétisée par des visites pour mettre le nouvel utilisateur en confiance dans l'environnement de la bibliothèque

- La *library instruction* est le second niveau d'apprentissage : elle enseigne l'utilisation de la bibliothèque, c'est-à-dire la nature des collections, l'utilisation des outils bibliographiques et ouvrages de référence, le contenu et

l'utilisation des catalogues. Elle devrait permettre à l'utilisateur de connaître la typologie des documents, de savoir utiliser le catalogue, de comprendre la structure d'une notice ainsi que les principes de base d'une recherche informatisée. Ces compétences peuvent être étendues au-delà du cadre d'une bibliothèque particulière pour assurer l'acquisition de principes de recherche généraux adaptés à la multiplicité des technologies de l'information.

- L'*information management* est le troisième niveau de formation. L'utilisateur apprend à utiliser et à maîtriser l'information. Il apprend à évaluer la pertinence et la qualité des informations collectées, il acquiert une *information literacy*, terme récurrent dans tous les documents portant sur la formation des usagers dans les bibliothèques anglo-saxonnes. Cette compétence a acquis une importance cruciale avec l'arrivée de l'Internet.

- L'*information literacy* : peut être définie comme la capacité de « savoir quand une information est requise, et savoir la localiser, l'évaluer et l'utiliser efficacement », selon une définition de l'ACRL (Association of College and Research Libraries)¹¹. Cette notion est de plus en plus intimement liée à celle de technologie de l'information, elle en est cependant distincte et embrasse une réalité plus large. Certes, l'*information literacy* nécessite de nos jours une maîtrise des nouvelles technologies, mais elle ne s'en satisfait pas.

1.2. Nouvelles technologies

L'informatisation durant le dernier quart du 20e siècle a d'une certaine manière compliqué la tâche du formateur : en simplifiant la gestion des bibliothèques, elle a aussi radicalement

¹¹ L'ACRL est une division de l'ALA (American Library Association).
<http://www.ala.org/acrl/>

transformé les modalités de l'accès à l'information. Bien sûr, les catalogues informatisés proposent une recherche à la fois plus exhaustive et plus fine, tout en étant infiniment plus rapide, mais elle présuppose aussi de nouvelles compétences de la part des usagers. L'arrivée des OPACs a progressivement simplifié l'utilisation des catalogues informatisés, grâce à une présentation et une ergonomie étudiées, créant par là-même un nouveau passage obligé pour les usagers.

Ces changements impliquent pour le public l'acquisition de nouvelles compétences. Deux compétences essentielles peuvent être définies : d'une part il est nécessaire de posséder une culture informatique de base pour utiliser la machine, d'autre part il est préférable d'être initié à la recherche documentaire pour user efficacement de ce nouvel outil. **Le niveau de formation des usagers étant par définition hétérogène, la mise en place d'une politique de formation est d'autant plus difficile.**

Les OPACs de dernière génération ont bénéficié d'améliorations notables en termes d'ergonomie, de convivialité et de simplicité d'utilisation. Cependant, ils offrent aussi un nombre croissant de fonctionnalités, ce qui contre-balance l'évolution précitée et justifie le besoin de formation à leur usage. La plupart de ces logiciels disposent d'une rubrique d'aide, mais celle-ci est souvent sommaire et ne tire quasiment jamais partie des possibilités qu'offre le support informatique.

1.3. La formation en ligne

La technologie récente ayant l'impact le plus important sur les bibliothèques est bien évidemment celle de l'Internet. La mise en ligne des catalogues et des OPACs soulève de nouvelles questions dans le domaine de la formation. En effet, cette évolution a créé un nouveau type de public, le public en ligne,

impossible à définir et à catégoriser de manière précise. On pourra cependant considérer deux grandes catégories d'usagers :

- les usagers habituels de la bibliothèque : ceux-là sont inscrits, ils ont parfois accès par le biais du Web à des services personnalisés tels que la réservation, la prolongation, la requête d'informations ou la consultation de leur compte emprunteur. On peut imaginer qu'une part croissante des transactions entre l'utilisateur et la bibliothèque s'effectueront de cette manière à l'avenir.

- Les utilisateurs du Web qui, pour une quelconque raison, consultent le catalogue. **La masse de ces 'usagers-fantômes' est potentiellement énorme et son accroissement fonction de la démocratisation de l'accès à l'Internet.**

Dans ces deux cas, la formation en ligne, ou plus précisément l'auto-formation, revêt un caractère essentiel, et c'est en cela que le débat sur le degré d'implication des bibliothécaires dans la formation a évolué. Ces publics n'ont pas d'accès immédiat ou physique à l'aide d'un bibliothécaire, la bibliothèque se doit donc de leur fournir les moyens adéquats pour se former eux-mêmes. Le développement de modules d'auto-formation aux techniques de recherche documentaire et à l'utilisation des OPACs est donc plus qu'un luxe, et elle est en passe de devenir une réelle nécessité.

L'expérimentation a commencé et une réflexion a été engagée, plus particulièrement dans les pays anglo-saxons, mais aussi dans le monde francophone. Nous pourrions citer, entre autres, les travaux de Claire Bélisle sur les processus cognitifs et la navigation dans les documents hyper-médias et sur l'Internet¹², ainsi que les travaux de FORMIST à l'ENSSIB. Un intéressant travail a aussi été mené au Québec, à l'Université Laval, sur la

¹² Pour plus d'informations et une bibliographie, voir : http://www.ish-lyon.cnrs.fr/labo/LIRE/Belisle_page.htm

conception et la réalisation graphique de sites éducatifs sur l'Internet¹³.

La particularité de cette réflexion est de se situer au confluent de plusieurs disciplines et de plusieurs technologies. Les compétences « traditionnelles » du bibliothécaire n'embrassent généralement pas tous les domaines concernés, et celui-ci devra donc procéder à des recherches personnelles et à une auto-formation ou bien recourir à une aide extérieure. La conception d'un module de formation en ligne implique des compétences pédagogiques, de création de page Web, de programmation, d'évaluation et bien sûr les habituelles préoccupations du bibliothécaire que sont la connaissance des publics visés et celle de leurs besoins.

D'une manière générale, les modules de formation en ligne offrent des avantages indiscutables : ils permettent tout d'abord évidemment de toucher un public à distance, mais aussi de proposer des formations en profondeur, difficilement réalisables dans le temps d'une séance de formation standard en bibliothèque. Enfin, ils permettent d'aborder différents sujets de manière spécifique, collant mieux aux attentes et aux besoins des usagers, et d'initier ainsi une véritable *information literacy*.

Il est aussi important de replacer cette évolution des techniques de formation en bibliothèque au sein d'une mouvance plus importante, celle de l'éducation en général. En effet, ces dernières années ont vu l'apparition d'une nouvelle utilisation de l'Internet : celle de l'éducation à distance. Nombre d'universités proposent aujourd'hui des cursus par le biais de l'Internet, et la tendance semble s'accroître si l'on en croit la masse de plus en plus importante de recherche et de publications dans ce domaine. Cette évolution a bien entendu des conséquences directes sur la politique des bibliothèques en matière de formation. Ces étudiants d'un nouveau genre, comme les lecteurs évoqués ci-

¹³ GILBERT Denise, UNIVERSITE LAVAL. *Guide de conception pédagogique et graphique d'un site éducatif sur le réseau Internet*. [Site web]. Laval, 1999. [mis à jour le 10 février 1999]. Disponible en ligne : <http://www.cpm.ulaval.ca/GUIDEW3EDUCATIF/>

dessus, n'auront qu'un accès « virtuel » à la bibliothèque, et auront donc un besoin de formation important. Les bibliothécaires pourraient bien alors devenir un élément central du système éducatif de demain.

La multiplication des bases de données, des interfaces et la nouvelle place que prend l'Internet dans le monde de l'information, feront de l'*information literacy* un préalable à l'éducation à distance. Plus qu'une opportunité, le développement d'outils de formation à la recherche documentaire devient une priorité, un devoir pour la profession. Un déficit en recherche existe actuellement dans ce domaine. Il s'explique en partie par la non prise en compte de ce sujet dans le cursus des écoles formant les bibliothécaires, et l'on peut espérer que ce manque sera comblé dans les années à venir, car la recherche est essentielle à l'évolution des techniques et donc au développement d'outils performants.

2. Le cas de la Public Libraries Division ?

2.1. Les utilisateurs

La Public Libraries Division peut être comparée à une Bibliothèque Départementale de prêt, et elle en partage les missions. Ainsi, elle est investie d'un rôle de formation double, celui de former les utilisateurs de ses services, les professionnels (ou bénévoles), et de participer à la formation des 'usagers finaux', les lecteurs des bibliothèques desservies.

2.1.1 Les professionnels

A l'heure actuelle, plusieurs sessions de formation généraliste à la gestion de bibliothèque sont dispensées chaque année aux personnels des bibliothèques rurales. Une formation sur site a été prévue pour le logiciel Aurora, au moment de son installation. Celle-ci peut cependant s'avérer insuffisante, et les problèmes posés par l'éloignement plaident en la faveur d'une solution facilement applicable à tous. 110 bibliothèques seront à terme équipées, et il serait difficile de procéder à des formations complémentaires sur le terrain ou de manière centralisée à Brisbane dans des délais raisonnables.

Ainsi, le développement d'un module sur support électronique, aisément diffusable et pouvant servir à la fois aux usagers et aux professionnels, semble approprié.

2.1.2 Les usagers

Le public étant de plus en plus utilisateur des machines, pourquoi ne pas mettre cette nouvelle compétence au service de la formation et, plus précisément, de l'auto-formation ? Les personnels bénéficient pour leur part d'une première formation au logiciel, il n'en va pas de même pour les usagers pour qui il est important de prévoir une action de formation. Les personnels de bibliothèques rurales étant en sous-effectifs, ils ne disposent pas toujours du temps nécessaire à la formation des usagers. La mise à disposition du catalogue et de l'OPAC sur l'Internet est prévue, ainsi que le développement de l'offre de services à distance. Il semble donc important de développer des outils adéquats d'auto-formation dès à présent.



2.2. Le logiciel

L'OPAC Aurora ne posera pas de problème majeur pour qui a déjà utilisé un navigateur. La présentation et l'ergonomie sont très semblables à celles des grands navigateurs commerciaux tels que Netscape et Explorer, et la manipulation aisée. Cependant, il offre une gamme de possibilités importante, avec une autonomie de gestion accrue pour l'utilisateur qu'il peut être difficile de maîtriser instantanément. La formation se justifie donc non seulement pour les personnes n'ayant aucune ou peu d'expérience des ordinateurs et de la recherche, mais aussi pour les plus aguerris qui, s'ils savent déjà effectuer une recherche de manière efficace, bénéficieront de toutes façons d'un aperçu global des possibilités du logiciel pour en exploiter au mieux toutes les ressources.

3. Le niveau de formation des publics à l'outil informatique

Pour toute action de formation, il est souhaitable de définir un niveau de compétence préalable des formés.

3.1. En général :

Selon l'Australian Bureau of Statistics, 45% des ménages du Queensland sont équipés d'un ordinateur, alors que 22% d'entre eux bénéficient d'une connexion Internet.

On note que l'augmentation du nombre de foyers connectés est bien supérieure à celle du nombre de foyers équipés d'un ordinateur, et que l'accès est plus important en nombre en zone urbaine ou dans les foyers incluant un jeune de moins de 18 ans.

Au niveau national, 34% des Australiens utilisent fréquemment un ordinateur personnel. Le Queensland est légèrement en retrait de la moyenne nationale avec 33%.

Les zones rurales, comme nous l'avons vu, sont moins favorisées, en particulier dans le Queensland. Avec 45% de fermes équipées d'un ordinateur, cet état se retrouve en dernière position au niveau national, avec le New South Wales. Il en va de même pour le nombre de connexions Internet en milieu rural, avec un chiffre de 17%.

3.2. Les scolaires

En 1998, le gouvernement du Queensland a lancé une étude sur l'usage des nouvelles technologies dans le cadre scolaire : le New Technologies Project. Le groupe chargé de l'étude devait dresser un état des lieux ainsi qu'une liste de propositions dans le but d'offrir aux habitants de l'état une éducation avancée dans les domaines de l'information et des technologies.

Cette étude a montré que 93% des élèves au sortir du primaire et au collège possédaient des compétences de base dans l'usage des ordinateurs. 23% d'entre eux possédaient des compétences avancées.

Elle a aussi montré que l'état était qualitativement mieux équipé que le reste de l'Australie. Un projet triennal de 30.3 millions de dollars a fait suite à ce rapport. Ces fonds ont été affectés à l'amélioration de l'équipement des écoles, de leur accès à l'Internet et de la formation des professeurs.

1304 des 1386 écoles que compte l'état sont maintenant équipées d'ordinateurs, et raccordées (dont 64 par satellite) à l'un des plus grands réseaux de l'hémisphère Sud.

376 écoles, soit près d'un tiers, possèdent leur propre site Web, et la totalité des écoles possèdent une connexion Internet. Cet accès est de plus en plus utilisé par les professeurs pour préparer leurs cours et pour communiquer avec leurs collègues

comme avec leurs élèves. 9 millions de dollars ont été dégagés pour la mise en place d'un programme de formation des enseignants à l'utilisation de ces techniques.

Un plan décennal a aussi été élaboré : le *2010 Queensland State Education*. Ce plan prévoit une intégration toujours plus grande des nouvelles technologies dans l'éducation. L'objectif est de fournir un accès aux nouvelles technologies à tous les étudiants et professeurs et de consolider la notion d'une éducation en réseau au niveau de l'état.

4. Le logiciel

4.1. Généralités

A l'origine, ce logiciel était développé pour la société MDIS (McDonnell Douglas Information Systems). Il devait être le nouveau fer de lance de la société. Le projet, abandonné, a été repris par des membres de l'équipe de développeurs. Ce qui ne devait être qu'un module OPAC est ainsi devenu un système intégré de gestion de bibliothèque.

Le système a été conçu autour d'une architecture client-serveur. Il supporte la norme Z-3950 et la communication entre clients et serveurs est assurée via ODBC (Open Data Base Connectivity).

Il fonctionne sous Windows NT avec un serveur Access pour les petites structures, ou SQL (Structured Query Language) pour les plus importantes.

Aurora utilise une base de données relationnelle et est censé supporter tous les formats Marc, y compris la version australienne actuellement utilisée : l'Ausmarc.

L'interface utilisateur a été conçue pour être sobre et cohérente d'un écran à l'autre, sans utilisation superflue de couleurs. La navigation à travers le système se fait par hyper

liens. Les fenêtres de recherche sont les mêmes dans tous les modules.

4.2. L'OPAC

L'OPAC est constitué de trois parties distinctes : la recherche dans le catalogue, l'accès aux informations personnelles de l'utilisateur et une grille de saisie de suggestions d'achat.

4.2.1 La recherche dans le catalogue

Comme nous l'avons déjà vu, l'OPAC adopte une présentation `navigateur`, claire et assez dépouillée¹⁴.

Plusieurs fenêtres cohabitent sur un écran. L'une d'elles est destinée à la saisie des termes de recherche. Elle est d'aspect tout à fait classique pour ce genre d'usage.

La recherche peut être en plein texte, ou limitée aux catégories traditionnelles (titre, auteur, etc...). Le résultat s'affiche dans une autre fenêtre, un code couleur identifie la nature des informations proposées : livre, document sonore, périodique, etc...

Trois options différentes sont disponibles pour l'affichage des résultats : une option `browse`, qui affiche toutes les entrées (titres, auteurs, vedettes matière....) des notices contenant le terme de recherche, une autre `database` qui n'affiche que les ouvrages contenant le terme de recherche dans leur notice bibliographique, et enfin `headings` qui n'affiche que les entrées (titres, auteurs, vedettes matière) contenant le terme de recherche.

Il est possible de limiter la recherche par format (livre, vidéo, disque...) et par catalogue (PLD, CLS...).

¹⁴ Voir annexe 9.

Après avoir sélectionné une entrée, il suffit de cliquer sur celle-ci pour obtenir un affichage de la notice. Là encore, trois niveaux de détail sont disponibles : ISBD, '*navigator*' (notice abrégée), ou notice complète. Au sein de ces notices se trouvent des liens hypertexte qui permettent une navigation interne par sujets, auteurs, etc...

Dans la fenêtre inférieure s'affichent les détails concernant les exemplaires rattachés à la notice. On peut ainsi savoir si ceux-ci sont ou non disponibles, leur cote, leur numéro de code-barre, la date de retour s'il sont sortis.

A ce stade, il est possible de réserver un ouvrage. L'OPAC possède un fonctionnement personnalisé activé par un code secret et le numéro d'emprunteur. Les réservations existant déjà sur l'ouvrage sont indiquées. La réservation est effectuée sur la notice et est donc satisfaite par le premier exemplaire rentrant.

4.2.2 Fonctions personnalisées

La partie personnalisée de l'OPAC est elle aussi sécurisée par le numéro de carte de lecteur et un code secret.

Les fonctions personnalisées sont assez complètes, il est possible :

- ✓ De visualiser ses prêts en cours ou passés (il est possible au sein de ces fonctions de trier les références selon des critères divers : date, auteur, sujet...)
- ✓ D'effectuer soi-même la prolongation de ses prêts
- ✓ De visualiser ses réservations et de bénéficier d'un signal à l'écran lorsque l'une d'entre elles est disponible
- ✓ De visualiser ses amendes (présentes ou passées)
- ✓ De saisir des suggestions d'achat (trois grilles sont disponibles pour différents types de documents : livres, périodiques ou articles de périodiques et supports sonores ou vidéo, ainsi qu'un historique des suggestions passées).

✓ De visualiser des messages provenant du bibliothécaire (pour demander le retour d'un ouvrage par exemple ou signifier à l'utilisateur un objet oublié, etc....)

✓ De hiérarchiser certains comptes usagers, de manière à ce qu'un message destiné à un enfant, par exemple, soit d'abord reçu par un de ses parents. Cette fonction sert plus particulièrement pour certaines localités où il est illégal d'adresser un message à un enfant sans passer par ses parents ou tuteurs, elle sert plus couramment à contacter un lecteur par le biais d'une personne proche.

✓ De créer des dossiers personnels pour stocker les informations trouvées. Il est ainsi possible de réaliser des bibliographies, etc...

Ce logiciel offre donc à l'utilisateur des possibilités intéressantes et une assez grande latitude d'autogestion de son compte emprunteur.

Une part de la population est donc déjà utilisatrice des ordinateurs, plus particulièrement la jeunesse qui bénéficie d'une initiation et du matériel disponible dans les écoles. Cette tendance devrait s'accroître grâce à la politique volontariste du gouvernement en la matière.

Au niveau des bibliothèques, la direction générale donnée par la State Library of Queensland est résolument tournée vers les nouvelles technologies, et les projets à long terme devraient assurer leur utilisation et leur banalisation dans la société de cet état.

Il apparaît cependant qu'une portion de la population connaît un déficit de formation à l'outil informatique. Ces publics sont déjà visés par certaines actions en bibliothèque, comme par exemple les modules développés par des personnels de la State Library et de la Public Libraries Division.

Le logiciel en lui-même justifie amplement la création du module pour parvenir à une exploitation maximale de ses possibilités, tant pour les personnels que pour le public.

De plus, comme nous l'avons vu, une grande importance est accordée aux minorités linguistiques, ethniques et culturelles. Si l'OPAC n'est pas encore disponible dans leur langue d'usage, ne devrait-on pas leur proposer une formation dans cette langue?

III) Création d'un module : réflexion préalable

1. Réalisations précédentes de la Public Libraries Division

La Public Libraries Division a déjà développé des modules de formation en ligne auparavant. Ces modules sont disponibles sur le site de la State Library of Queensland¹⁵. Ils concernent avant tout l'initiation et l'apprentissage de l'utilisation de l'Internet. Un module global et plusieurs autres plus spécifiques ont ainsi été créés pour les personnes âgées, les sans-emploi et sur la sécurité sur le Web. Une fois de plus apparaît clairement une prise en considération des minorités et des intérêts spéciaux.

Ces modules sont interactifs et ont été développés individuellement. L'approche a été pour ces initiatives essentiellement pragmatique et n'a pas véritablement donné lieu à des recherches approfondies. Le cas de l'OPAC est un peu différent. Il s'agit d'une formation moins généraliste, plus pointue, à l'utilisation d'un outil particulier. La réalisation

¹⁵ Ces modules sont disponibles à l'URL suivante :
<http://www.slq.qld.gov.au/publib/usered/index.htm>

demande donc plus de précision. De plus, ces modules feront l'objet d'une diffusion systématique, contrairement aux modules précédents qui étaient disponibles sur l'Internet mais ne s'inscrivaient pas dans un objectif de formation précis.

2. Proposition initiale

La création du module n'étant au début du stage qu'à l'état de projet, le commanditaire attendait de ma part une proposition pour cadrer plus précisément le contenu de mon travail sur place. Après recueil des informations préalables, la proposition est la suivante :

Le projet pouvait se découper en deux phases, pour s'assurer qu'au moins l'une d'elles arrive à son terme avant la fin de la période de stage, et pour des raisons logiques de priorités.

Dans un premier temps, un groupe de travail pourrait être créé pour réaliser l'étude préparatoire à la création du module. Ce groupe pourrait intégrer les diverses compétences représentées à la Public Libraries Division et dont le concours serait souhaitable pour cette étude. Ainsi pourraient être associés :

- Le responsable de la formation du Country Lending Service
- Un ou plusieurs techniciens
- Une ou plusieurs personnes ayant testé le logiciel

Le travail s'effectuerait ensuite en consultation avec les bibliothèques déjà équipées.

La deuxième phase du projet serait la réalisation du produit. Il serait souhaitable d'effectuer des tests en cours de réalisation pour évaluer l'évolution du module.

D'autres personnes pourraient alors être impliquées, si la possibilité de la traduction du module en langue étrangère est

retenue, ou si le module est décliné en plusieurs modèles s'adressant à différents publics.

Dans un premier temps, un seul module sera développé en guise d'exemple. La réalisation en sera confiée à une personne spécialisée dans le maniement du langage HTML travaillant à mi-temps à la Public Libraries Division.

Les discussions qui eurent lieu à l'occasion de cette phase organisationnelle permirent de mettre en évidence deux approches différentes de la conduite de projet : le pragmatisme australien tendait à privilégier une mise en œuvre rapide de la création du module, là où l'approche française mettait en avant la phase de réflexion et de recherche préparatoire. L'idée de créer une assise théorique fut cependant bien reçue et perçue comme une valeur ajoutée pour le projet.

3. Organisation du travail

Une réunion est organisée pour présenter le projet et engager une réflexion de la part des responsables impliqués. Seuls les compétences nécessaires à la réalisation du premier module sont mobilisées.

Les résultats des recherches effectuées sont à cette occasion communiquées aux participants : une liste des sites ressource, une synthèse des préconisations qui en sont extraites et une proposition de structure pour le premier module¹⁶.

4. Réflexion préalable à la réalisation

4.1. Questions fondamentales

- Le module doit-il être complètement autonome (auto-formation), ou la formation devrait-elle être dirigée ou initiée par le bibliothécaire ? Le module devrait-il être conçu pour fonctionner dans ces deux cas ?
 - Quels sont les publics visés : le grand public, les personnes âgées, les minorités ethniques, les professionnels ?
 - Faut-il développer un seul ou plusieurs modules ?
 - Est-il pertinent de proposer plusieurs niveaux de formation ?
 - Faut-il intégrer une évaluation au module ?
-

4.2. Collecte d'information

- Le programme a déjà été installé dans certaines bibliothèques. A-t-on déjà des retours ? Ne faudrait-il pas mettre en place un rapide sondage des usagers et/ou des professionnels ?
 - Quels ont été les résultats des tests effectués sur le logiciel (rédaction d'un rapport) ?
 - Ne faudrait-il pas prendre exemple sur d'autres structures ayant effectué un travail similaire ?
 - Ne faudrait-il pas recourir à des avis extérieurs (pédagogues, etc....) ?
-

4.3. Réalisation

- Quels sont les délais ? Le programme d'installation concernant une centaine de bibliothèques, quelles sont les priorités ?

¹⁶ Voir annexe 8.

- Quels sont les moyens mis en oeuvre pour le projet (humains, matériels, financiers...)?
 - Quel langage et support choisir ?
 - Quel outil de développement utiliser ?
 - Faut-il définir une charte graphique, utiliser celle de la Public Libraries Division ?
 - Quel niveau d'interactivité viser ?
 - Quel ton veut-on donner au produit ?
-

5. Directives pour la réalisation du logiciel.

Ces directives sont la synthèse des différentes informations trouvées en ligne¹⁷. Elles pourront servir de base à la réalisation du module. Elles seront alimentées, affinées ou complétées par le résultat du travail de réflexion préliminaire.

5.1. La base

La réalisation de produits multimédias étant désormais accessible au plus grand nombre, les expériences sont nombreuses, même si elles ne suscitent que peu de littérature. Cependant, les attentes du public grandissent au rythme de la démocratisation des supports interactifs. La dominance du système d'exploitation Windows en a fait une référence incontournable en matière d'interface utilisateur. De même, la phénoménale extension de l'accès à l'Internet a créé de nouvelles habitudes : l'utilisation grandissante des navigateurs et autres moteurs de recherche a en quelque sorte imposé une charte graphique de fait, ainsi qu'une ergonomie. Aussi, l'apparence et le mode de fonctionnement du navigateur se retrouvent-ils de

La création d'un module de formation des usagers en ligne à la Public Libraries Division, Australie.

Résumé

La mise en ligne de modules de formation des usagers peut avoir des motivations diverses selon les établissements. Pour la Public Libraries Division, il s'agissait de remédier au problème de l'éloignement géographique des différentes bibliothèques du réseau. Si la création de tels outils est en passe de devenir une nécessité pour la profession, elle implique néanmoins un important travail préalable de réflexion, d'analyse et de recherche. Les bibliothécaires peuvent s'appuyer dans cette tâche sur les différentes ressources disponibles en ligne.

Indexation

Bibliothèques -- Formation des utilisateurs
Didacticiels

The creation of an online users training module at the Public Libraries Division, Australia

Abstract

Motivations for creating online training modules can vary from one library to the other. The Public Libraries Division found those tools were an adequate answer to the remoteness of some of the libraries of their network. The creation of such tools is about to become a necessity for librarians, but it also requires a substantial work of research and analysis. To do so, librarians can rely on the various resources available online.

Keywords

Online library catalogs -- User education
Library orientation
Computer-assisted instruction -- Computer programs

| | |
|--|-----------|
| Introduction | 5 |
| | |
| I) La State Library et son environnement | 7 |
| 1. L’Australie : généralités | 7 |
| 1.1. Le pays, la population | 7 |
| 1.2. Le gouvernement | 8 |
| 1.3. Politiques ayant un impact sur le monde des bibliothèques | 8 |
| 2. Une situation complexe | 11 |
| 2.1. Un territoire, des bibliothèques | 11 |
| 2.2. Un réseau | 11 |
| 2.3. Une population | 13 |
| 2.4. L’évolution des bibliothèques dans le Queensland | 14 |
| 3. La Queensland State Library | 15 |
| 3.1. Un bref historique de l’institution | 15 |
| 3.2. Statut | 16 |
| 3.3. Missions | 16 |
| 3.4. Principes | 16 |
| 3.5. Politique et projets | 17 |
| 4. La Public Libraries Division | 18 |
| 4.1. Missions | 18 |
| 4.2. Budget | 19 |
| 4.3. Fonds | 20 |
| 4.4. Les personnels | 20 |
| 4.5. Système informatique. | 21 |
| | |
| II) Présentation du projet de développement d’un module de formation en langage HTML. | 23 |
| 1. Contexte général | 23 |
| 1.1. La formation des usagers en bibliothèque | 23 |
| 1.2. Nouvelles technologies | 25 |
| 1.3. La formation en ligne | 26 |
| 2. Le cas de la Public Libraries Division ? | 29 |
| 2.1. Les utilisateurs | 29 |
| 2.2. Le logiciel | 30 |
| 3. Le niveau de formation des publics à l’outil informatique | 31 |
| 3.1. En général : | 31 |
| 3.2. Les scolaires | 32 |
| 4. Le logiciel | 33 |
| 4.1. Généralités | 33 |
| 4.2. L’OPAC | 34 |
| | |
| III) Création d’un module : réflexion préalable | 37 |
| 1. Réalisations précédentes de la Public Libraries Division | 37 |
| 2. Proposition initiale | 38 |
| 3. Organisation du travail | 39 |
| 4. Réflexion préalable à la réalisation | 40 |
| 4.1. Questions fondamentales | 40 |
| 4.2. Collecte d’information | 40 |
| 4.3. Réalisation | 40 |
| 5. Directives pour la réalisation du logiciel. | 41 |
| 5.1. La base | 41 |
| 5.2. Le contenu | 42 |
| 5.3. Accès | 44 |

| | | |
|------|--|-----------|
| 5.4. | Présentation | 45 |
| 6. | Le cas Aurora | 46 |
| | IV) Réalisation du projet | 47 |
| 1. | Organisation du travail | 47 |
| 1.1. | Création d'un groupe de travail | 47 |
| 1.2. | Méthode | 48 |
| 2. | Définition de règles générales applicables a l'ensemble du produit | 49 |
| 2.1. | Définition d'une structure globale du produit | 49 |
| 2.2. | Définition d'un modèle de page | 49 |
| 3. | Exercices et statistiques | 51 |
| 3.1. | Exercices | 51 |
| 3.2. | Evaluation et retour | 51 |
| 4. | Réalisation du premier module | 53 |
| 4.1. | Structure du module | 53 |
| 5. | Structure profonde de la page | 56 |
| 6. | Le travail graphique | 57 |
| 6.1. | Spécifications techniques | 57 |
| 6.2. | Constitution d'un modèle d'écran : le contrat de lecture | 57 |
| | Conclusion | 62 |
| | Bibliographie | 64 |
| | Annexes | I |

plus en plus souvent dans les produits multimédias, comme dans les logiciels de bibliothèque.

Le choix du langage HTML comme langage de programmation a donc plusieurs avantages :

- Il permet bien sur une mise en ligne du logiciel, sur le site de la bibliothèque
- Il permet également sa diffusion par cédérom et une compatibilité avec les différentes machines et logiciels
- Il permet enfin de réaliser un produit au graphisme et à l'ergonomie familières pour une partie des usagers
- L'OPAC lui-même a été conçu comme un browser, un rappel graphique est donc le bienvenu au sein du module.

5.2. Le contenu

5.2.1 Objectifs et limites

Le module doit souligner clairement les objectifs et bénéfices pour créer l'intention et susciter des attentes réalistes de la part de l'utilisateur. Les limites du logiciel doivent donc être clairement définies.

Il doit fournir une structure évidente qui :

- Reflète les objectifs du module
- Permette un apprentissage linéaire et non-linéaire, de manière que les usagers puissent revoir certaines sections, ou choisir le chemin qui leur convient le mieux.

Il faut en outre veiller à ce que le contenu reste en accord avec les fonctions et les missions de la structure.

¹⁷ Voir la rubrique 'sites ressources' au sein de la bibliographie.

5.2.2 Publics

Dans une optique d'efficacité, les publics visés devront être clairement identifiés. Cette première réflexion aidera à une organisation des pages adaptée aux besoins des usagers. Elle permettra aussi le choix d'un contenu et de liens pertinents, ainsi que celui d'un langage ciblé.

5.2.3 Langage et libellés

La profession de bibliothécaire possède un vocabulaire spécialisé assez hermétique pour les usagers. Les bibliothécaires ont probablement tous été un jour confrontés au problème de compréhension que peuvent poser des termes aussi courants dans pour eux que `documents` ou `exemplaires`. Lorsque ces mots sont utilisés au sein d'un OPAC ou d'une communication de la bibliothèque, ils suscitent toujours l'incompréhension d'une partie des usagers.

Il est donc important de gommer tout jargon ou vocabulaire professionnel d'un produit d'auto-formation destiné au grand public. Une autre possibilité consiste à inclure un glossaire au sein du module, accessible à tout moment.

Le but principal étant de conserver l'attention de l'utilisateur tout au long du module, il faut absolument essayer de créer une dynamique au sein de celui-ci. Pour ce faire, il est désirable de réduire au maximum la quantité de texte, et de rédiger des libellés aussi clairs, concis et descriptifs que possible. Un module de formation constitué de longues pages de texte paraît tout de suite rébarbatif, et ne sera pas ou peu utilisé.

Une tactique complémentaire consiste à intégrer des sujets et un langage contemporains, de manière à susciter une reconnaissance des usagers et à capter leur attention.

5.2.4 Mise à jour

La mise à jour du contenu est également importante pour la crédibilité du produit. Comme pour toute page Web, les contenus et informations périmés devraient être éliminés dans les plus brefs délais. Les liens pouvant être intégrés au module devraient aussi être mis à jour, les liens morts éliminés et leur contenu vérifié régulièrement.

5.2.5 La pratique

Il est intéressant, au sein d'un produit interactif, d'inclure une partie permettant à l'utilisateur de mettre en pratique les compétences acquises. Cette partie peut prendre la forme d'exercices interactifs.

Ces exercices ont l'avantage, outre de proposer une mise en pratique immédiate, d'engager un apprentissage en profondeur, plus durable. Ils permettent aussi d'avoir un retour de l'utilisateur. Les résultats peuvent en effet servir d'évaluation et peuvent mettre en évidence les faiblesses du module.

5.3. Accès

Si ce logiciel est aussi destiné à être diffusé sur support cédérom, il n'en est pas moins important de définir son accessibilité sur le Web.

Le format sera donc HTML, comme nous l'avons vu. Le format GIF (Graphics Interchange Format) est recommandé pour les images, cependant d'autres alternatives existent (JPEG, etc...) qui peuvent être utilisés en fonction du type d'image traité.

L'élément fondamental est le « poids » des différents fichiers. Toute personne ayant utilisé l'Internet connaît en effet la frustration engendrée par un site dont les pages sont trop longues

à charger. Dans ce cas, le délai de chargement peut amener à l'abandon pur et simple de la consultation. Ce facteur est bien entendu crucial pour un module d'auto-formation. Les pages devront donc être aussi « légères » que possible.

5.4. Présentation

Définir une présentation est la dernière étape avant la réalisation et les premiers tests. Elle revêt une importance toute particulière, car c'est elle qui décidera de l'attrait exercé par le module, de sa convivialité, et donc de son efficacité.

Les programmeurs concepteurs devront s'efforcer de mettre en application les directives suivantes :

- L'utilisation doit être aussi intuitive que possible,
- les modules dépassant 10 écrans devraient être divisés en plus petites unités,
 - les images doivent être un support pour l'information,
 - s'efforcer de réaliser un produit aussi universel que possible,
- chaque page doit posséder un titre court, informatif et descriptif,
 - les documents divisés en plusieurs pages devraient avoir le titre et la date d'édition en haut de chaque page,
 - les bas de page doivent être standardisés et comporter (pour la version Web) :
 - ✓ La date de la dernière mise à jour
 - ✓ Une adresse e-mail ou un lien pouvant être utilisé pour contacter un responsable
 - ✓ Un liens vers la page-mère appropriée
 - les pages individuelles au sein du site doivent être concises (dans le cas où des liens extérieurs seraient ajoutés),
 - les informations essentielles doivent apparaître avant les liens ou les éléments interactifs,

- si des informations personnelles sont demandées, elles doivent être sécurisées,
- les documents doivent être conçus pour minimiser le recours des usagers aux boutons du navigateur (avant, arrière, historique).

Ces recommandations ne sont qu'indicatives et ne seront probablement pas toutes appliquées à la lettre, mais elles fournissent une base supplémentaire pour la réflexion menée par les membres du groupe de travail.

Une dernière directive, plus générale (et probablement utopique) est de considérer que ce module est une initiation à la recherche documentaire en général, et pas seulement à un OPAC en particulier : les mécanismes acquis par les usagers pourraient alors être réinvestis dans d'autres recherches, avec d'autres logiciels. Il semble illusoire de penser que cette seule formation pourrait permettre d'acquérir une solide *information literacy* applicable à d'autres outils. Ce module ne vise que l'apprentissage de l'OPAC Aurora, mais certaines formations en ligne plus généralistes sont disponibles et peuvent être intégrées sous forme de liens.

6. Le cas Aurora

Après avoir testé le logiciel et rencontré des professionnels l'utilisant depuis plus d'un an, plusieurs remarques s'imposent :

- Le logiciel Aurora Explorer (l'OPAC en particulier) subit encore à l'heure actuelle des transformations. Sous l'impulsion des testeurs et professionnels, le logiciel est peu à peu modifié pour gommer certains problèmes.
- Tous les professionnels ne désirent pas une utilisation libre de l'OPAC. Ainsi, certains voient dans la possibilité d'effectuer soi-même des réservations et des

prolongations un danger potentiel. Ceux-là voudraient voir cette fonction bridée sur leur version, et ne donnent accès aux fonctions personnalisées de l'OPAC qu'à certaines personnes. Ceci est rendu facile par le fait qu'un mot de passe est nécessaire, lequel doit être validé par le bibliothécaire.

Ces facteurs, alliés à la richesse même des possibilités du logiciel, plaident en la faveur de la création d'un produit 'éclaté', constitué d'éléments dissociés pouvant être utilisés séparément suivant le niveau d'autonomie laissée aux lecteurs par les bibliothèques et/ou le niveau d'instruction des usagers dans le domaine de l'informatique et de la recherche documentaire.

Couplée à une distribution sur cédérom, cette modularité permettra l'adaptation du produit aux différentes options choisies par les bibliothèques, mais aussi de corriger plus aisément le module en cas d'évolution du logiciel et en fonction des évaluations effectuées.

IV) Réalisation du projet

1. Organisation du travail

1.1. Création d'un groupe de travail

La réflexion découlant de la réunion évoquée plus haut permet de préciser certaines orientations données au projet :

- le module sera décomposé en unités, ce qui permettra une souplesse d'utilisation et de mise à jour,
- le module devra pouvoir être utilisé comme support d'auto-formation, sans l'intervention du bibliothécaire (ce point est particulièrement important pour les usagers qui auront la

possibilité d'utiliser les services de leur bibliothèque à distance par le biais de l'Internet),

- le module proposé sera le même pour toutes les bibliothèques (pour les inciter à utiliser toutes les possibilités du logiciel, ce qui n'est pas le cas actuellement, en particulier pour les fonctions "self-service" destinées aux usagers),
- des versions adaptées aux différents publics des bibliothèques pourront être réalisées par la suite (langues étrangères, version jeunesse, communautés aborigènes).

La décision est prise de travailler dans un premier temps sur la version `basique` du module, c'est-à-dire sans prendre en compte les publics particuliers. Les modules spécialisés pourront en effet être réalisés par la suite, en adaptant le module de base à des usages spécifiques.

1.2. Méthode

Le travail sera réparti sur deux groupes. Un premier aura pour tâche de poursuivre la réflexion sur les objectifs, les publics et leurs besoins, ainsi que sur la conception du module. La seconde équipe commencera un travail plus concret de réalisation de la première partie du module : celle concernant la recherche documentaire sur le logiciel Aurora.

L'objectif de cette organisation est de créer une dynamique de travail par l'interaction de ces deux groupes dont les travaux respectifs évolueront de concert.

2. Définition de règles générales applicables à l'ensemble du produit

2.1. Définition d'une structure globale du produit

L'OPAC est divisé en plusieurs parties : trois écrans principaux peuvent être distingués : la recherche sur le catalogue, les fonctions personnalisées, la saisie de suggestions et requêtes. Le produit pourra suivre cette structure dans les grandes lignes, on peut donc imaginer trois grandes parties, trois modules, eux-mêmes divisés en unités.

Le respect de la structure initiale de l'OPAC est apparu comme essentiel pour que l'utilisateur suivant la formation de bout en bout retrouve cette même structure lors de l'utilisation d'Aurora. L'éventuelle utilisation de captures d'écrans incite aussi à conserver la séquence originale pour ne pas induire de confusion.

Toutefois, cette structure générale pourrait être modifiée s'il apparaissait, en cours de développement ou par le biais de l'évaluation, que le produit n'est pas efficace. On pourrait par exemple décider de créer un module sur la recherche documentaire en général, puis un second plus spécifiquement axé sur Aurora, beaucoup plus simple et rapide.

2.2. Définition d'un modèle de page

Une attention particulière est portée à cette première réflexion, car elle conditionnera la qualité du reste du projet. Exemple est pris sur certaines expériences décrites sur des sites Web, réalisées par des structures diverses.

Les modules sont découpés en unités pouvant être utilisées indépendamment les unes des autres. Ceci implique que chaque unité comporte les informations introductives essentielles. Ainsi, le menu général et les indications sur la navigation devront

précéder chaque unité. Ce problème est contourné en installant une introduction qui précède l'accès au menu.

Le modèle défini est le suivant :

1. Titre de la page
2. Bienvenue et précision des objectifs
3. Menu général
4. Menu du module
5. Ecran de formation
6. Ecran de formation avec lien vers l'exercice
7. Exercice
8. Réponse positive
9. Réponse négative
10. Fin

Les étapes 1 à 3 seront regroupées au sein d'une partie indépendante et précéderont l'accès au menu, tout usager accédant à une unité sera donc forcément passé par ce stade. A chaque utilisation du produit, l'utilisateur passera par cet écran, il pourra alors décider s'il a besoin de revoir l'introduction ou s'il préfère l'ignorer (ce qui sera aisé).

Les étapes 7 à 10 sont dépendantes de la nature des exercices qui seront choisis en fin de compte.

Bien sûr, ce modèle fournit un cadre qui n'est pas rigide et qui sera adapté à chaque nouvelle page en fonction des contraintes et des besoins particuliers inhérents à sa structure. L'intérêt de définir un tel modèle est de parvenir plus aisément à une cohérence des pages au sein du module. Cette cohérence a une importance cruciale au niveau pédagogique, puisqu'elle permettra à l'utilisateur de retrouver dans chaque page le même mode de fonctionnement, et donc de se sentir plus à l'aise pour parcourir les différentes branches du module. Il est en effet important de gommer autant que possible les facteurs générateurs de confusion.

Ce modèle ne contient pas encore de précisions graphiques ou de présentation, il se borne à définir la structure de base de la

page. Ce travail, beaucoup plus concret, ne sera entrepris qu'en dernier lieu.

3. Exercices et statistiques

3.1. Exercices

Des exercices seront inclus dans le module pour le rendre plus vivant et pour asseoir les compétences acquises par les formés. Une grande partie de l'interactivité désirée sera amenée par le biais de ces exercices, lesquels peuvent être de diverses natures :

- Sous forme de révision : en fin de page, le formé peut tester les connaissances acquises grâce à une ou plusieurs questions auxquelles il doit répondre. Il reçoit un corrigé sous la forme d'une nouvelle fenêtre qui lui fournit la bonne réponse ou lui demande de réessayer en cas de mauvaise réponse,
- sous forme d'un exercice pas à pas guidé, intégré à l'enseignement. Cette solution offre un taux d'interactivité plus important, mais sa réalisation technique est plus problématique.

3.2. Evaluation et retour

L'évaluation est une composante importante de la formation. Elle permet de déterminer si le produit est efficace, et de l'affiner selon les résultats obtenus.

La première évaluation est bien entendu tirée des tests effectués par l'équipe et les personnels de la PLD sur le module au fur et à mesure de son développement.

Si l'enquête de satisfaction par formulaire est efficace au sein d'une classe, il en va autrement pour un module d'auto-formation en ligne ou sur cédérom. Il est aisé d'inclure un formulaire électronique en fin de module, mais les résultats sont très

aléatoires dans la mesure où il est probable que peu de formés prendront la peine de le remplir, du moins sérieusement. On pourrait cependant palier ce problème en faisant de l'évaluation une partie intégrante et inévitable au sein du logiciel. Il existe toutefois d'autres moyens d'obtenir des informations.

Avant tout, le bibliothécaire peut recueillir les impressions des usagers, et se faire une idée, même si la précision des informations est discutable et l'échantillon pas forcément représentatif.

De plus, des statistiques d'utilisation du module de formation peuvent être éditées. Si elles n'informent pas sur la satisfaction, elles permettent au moins d'avoir une idée de l'impact du module en termes quantitatifs. L'interprétation de ces statistiques peut aussi amener à certaines questions : si le module n'est pas utilisé, est-ce parce qu'il n'est pas apprécié ? Parce qu'il n'est pas facile d'accès ? Parce que les usagers ignorent son existence ? Certaines actions peuvent alors être entreprises pour répondre à ces questions et remédier au problème.

Enfin, il reste la possibilité de récupérer des données grâce aux exercices proposés par le logiciel. Des statistiques de réussite montreront si les concepts enseignés sont ou non bien intégrés, et s'il y a lieu d'intervenir sur une partie du module. Là encore, les chiffres seront probablement faussés par les usagers qui, comme il est courant avec un produit interactif, essaieront toutes les solutions par curiosité.

Ces quatre méthodes ont toutes leurs avantages et leurs défauts, cependant, utilisées conjointement, elles constituent une source d'informations qui, une fois croisées, peuvent fournir de précieux indicateurs aux formateurs.

Un retour est aussi prévu sous la forme d'une mise en ligne du compte-rendu de la création de ce module. Cette expérience ira donc alimenter la documentation disponible sur le Web et peut-être à son tour servira-t-elle d'exemple pour d'autres professionnels désireux de s'engager dans des projets similaires.

4. Réalisation du premier module

4.1. Structure du module

Le cadre général de réalisation ayant été fixé, la troisième étape consiste à rentrer dans la conception détaillée du module de formation à la recherche sur Aurora.

Ce travail est important, car il servira de test, puis de base pour le développement du reste du produit. Là encore la réflexion portant sur la structure est prépondérante, car elle décidera de l'efficacité de l'enseignement proposé par le module. La structure « fractionnée » a été choisie pour permettre une souplesse d'utilisation, l'utilisateur pouvant ainsi naviguer d'unité en unité et créer son propre parcours initiatique en fonction de ses compétences et de ses besoins. Il pourra par exemple revoir une unité dont il n'a pas bien assimilé les concepts ou ignorer celles qui ne l'intéressent ou ne le concernent pas. La pertinence du découpage est donc essentielle et doit correspondre à la fois à une logique de formation et à la séquence des écrans au sein du logiciel.

La définition d'objectifs est une règle fondamentale de la formation. Elles sera ici appliquée à chaque unité. Cet effort permet au concepteur du module, comme au formateur dans une classe, de structurer et clarifier son action pour pouvoir offrir aux formés une vision claire de la progression et des finalités du logiciel. Ceci est particulièrement important dans les unités 2 à 5.

Unité 1 – Navigation au sein d'Aurora

Objectif – Découvrir le fonctionnement d'Aurora

Unité 2 – Techniques basiques de recherche

Objectif – Savoir effectuer une recherche simple

Unité 3 – Affichage des résultats de la recherche

Objectif – Comprendre l'affichage des résultats

Unité 4 – Affiner la recherche

Objectif – Savoir affiner une recherche

Unité 5 – Créer un dossier, l'enregistrer, imprimer depuis Aurora

Objectif – Comprendre les procédures de création, d'enregistrement d'un dossier et d'impression.

Une fois cette première structure définie, reste à élaborer un contenu plus détaillé. Les sous-objectifs de chaque unité peuvent être précisés dans l'ordre d'apparition à l'écran. Il est important de songer à ce stade de la création à la structure du module qui, si l'on veut allier linéarité et souplesse, doit être pensée et expérimentée. Un schéma des liens entre différents écrans est donc réalisé ¹⁸.

Une introduction sera placée en amont du menu des modules. Cette introduction expliquera brièvement ce qu'est Aurora, ce qu'est un OPAC, les objectifs du module, sa structure, son fonctionnement. Cette partie est un passage obligé pour toute personne se connectant au logiciel, elle pourra cependant être shuntée au cours d'utilisations ultérieures. Elle sera également accessible à tout moment, de manière à pouvoir revoir une explication mal comprise.

Introduction

- Bienvenue
- Objectif du module.
- Qu'est-ce qu'Aurora ?
- Qu'est-ce qu'un OPAC ?
- Comment utiliser le module ? (navigation, structure)

Unité 1 - Navigation au sein d'Aurora

Objectif – Maîtriser la navigation au sein d'Aurora.

¹⁸ Voir annexe 8.

Unité 2 - Techniques basiques de recherche

Objectif – Savoir effectuer une recherche simple

- Comment choisir un terme de recherche.
- Comment effectuer une recherche simple.

Unité 3 - Affichage des résultats de la recherche

Objectif - Comprendre l’affichage

- Comment lire le résultat de la recherche.
- Comment effectuer une réservation.

Unité 4 - Affiner la recherche

Objectif – Savoir affiner une recherche

- Utiliser les opérateurs booléens, la troncature, les différentes possibilités du logiciel etc...

Unité 5 - Créer un dossier, l’enregistrer, imprimer

Objectif – Savoir créer un dossier, l’enregistrer, imprimer depuis l’OPAC

- Créer un dossier.
- Enregistrer le dossier créé.
- Imprimer depuis l’OPAC.

Unité 6 - Enquête

Objectif – Evaluer la satisfaction des usagers

Cette dernière unité, comme la première de ce module, est commune. Suivant les décisions prises en matière d’évaluation du produit, elle pourra ou non être insérée.

Ce découpage tient aussi compte du nombre d’écrans souhaitables par unité. Il a été décidé que chaque unité devrait tenir dans un maximum de dix écrans. Cette décision est motivée par un désir de concision et d’efficacité car un module trop long laisserait probablement les utilisateurs.

La difficulté réside ensuite dans la réalisation du produit. Pas tant dans sa réalisation graphique, puisque certaines directives ont été établies et qu’il sera plutôt aisé de les suivre,

mais plutôt dans l'élaboration d'une structure, d'une progression. Il est important de définir les objectifs le plus précisément possible, car ils détermineront le niveau de détail souhaité dans le traitement de chaque unité. Il est bien évident que plus le niveau de détail est important, plus nombreux seront les écrans et plus lourd le module. Il est donc indispensable de penser la structure globale du produit en fonction de ces contingences. Une unité trop lourde en écrans pourra être divisée en plusieurs parties, sachant que l'on pourra alors se heurter à un problème de structure et de logique de continuité.

C'est donc dans cette conception que se trouve la partie la plus délicate de la création du logiciel, partie dont dépendront les qualités pédagogiques et pratiques du produit final.

Bien sûr, un produit inefficace, trop lourd ou trop compliqué peut toujours être rectifié par la suite, il est donc permis d'essayer diverses versions et de les soumettre à évaluation.

5. Structure profonde de la page

Les produits de la Public Libraries Division destinés au Web doivent normalement répondre aux normes fixées par l'établissement pour l'utilisation des métadonnées.

Cette première version étant destinée à être diffusée sur cédérom, l'addition des éléments Dublin Core est secondaire et ne sera considérée que dans un deuxième temps.

6. Le travail graphique

6.1. Spécifications techniques

Le choix du langage HTML a déjà été évoqué pour son aspect pratique et polyvalent. Le produit se composera de 3 modules contenant un maximum de six unités chacun (il est en effet préférable de ne pas multiplier les unités pour que l'index reste lisible pour l'utilisateur).

La durée maximum de chaque unité : 20 mn, avec un nombre maximum de 10 écrans. Il est toutefois difficile de définir un nombre maximum d'écrans, ou d'en déduire une durée totale, car certains peuvent contenir très peu d'informations. Il est d'ailleurs recommandé de multiplier les écrans plutôt que de les charger outre mesure. Des écrans trop 'lourds' sont difficiles à lire et longs à charger, ils altèrent donc la qualité pédagogique du produit.

Les possibilités d'interactivité seront limitées par l'absence d'outils spécialisés, l'acquisition n'en étant pas prévue à court terme. Le programme sera donc créé intégralement sur FrontPage.

La décision de limiter au maximum la quantité de texte à l'écran et d'inclure une interactivité forte a mené à la décision de négliger la possibilité d'impression. Celle-ci, si elle est habituelle chez certains utilisateurs du Web et des produits multimédias, serait en effet inappropriée pour un produit de ce genre. L'impression d'écran restera cependant possible à partir du navigateur.

6.2. Constitution d'un modèle d'écran : le contrat de lecture

Pour préserver l'unité du module, il était nécessaire, de même qu'avait été créé un modèle de page, de créer un modèle d'écran qui serve de référence.

La réflexion liée à la création du modèle est déterminante dans l'efficacité du contrat de lecture, lequel est indissociable de l'efficacité pédagogique du produit.

Couleurs : la couleur du fond doit répondre aux deux critères que sont la convivialité et la lisibilité. C'est la notion de confort qui prévaut pour ce choix : confort dans la consultation du module, et confort de lecture. La couleur doit donc être douce, une couleur trop crue étant fatigante pour la vue et rendant souvent la lecture difficile.

Il faut cependant prendre en compte un facteur capital : la faible résolution d'un écran d'ordinateur. En comparaison, sa définition est 300 fois moins bonne que celle d'un magazine papier¹⁹.

Des études²⁰ montrent que la combinaison offrant la meilleure lisibilité reste le texte noir sur fond blanc, les fonds noirs, même avec un texte blanc pour un contraste maximum, sont beaucoup moins efficaces. Cependant, le fond blanc reste perçu comme assez formel. Il est dépouillé et ne convient pas vraiment à la réalisation d'un document multimédia ou équivalent. L'alternative est donc de choisir des couleurs très neutres et peu saturées, comme les pastels ou le gris clair. Le parti peut aussi être pris d'utiliser le blanc en fond et d'agrémenter la page par l'addition de couleurs dans certains éléments du texte, des bandeaux, etc...

Les images

L'intérêt d'intégrer des images a été évoqué antérieurement. Si l'on développe un produit pour le Web, il doit être conforme aux attentes des usagers, et ces attentes sont de plus en plus

¹⁹ LYNCH Patrick, HORTON Sarah. *Web style guide*. [en ligne]. Yale : Yale University, 1997 [mis à jour le 7 novembre 2000]. Disponible sur le www : <http://info.med.yale.edu/caim/manual/>

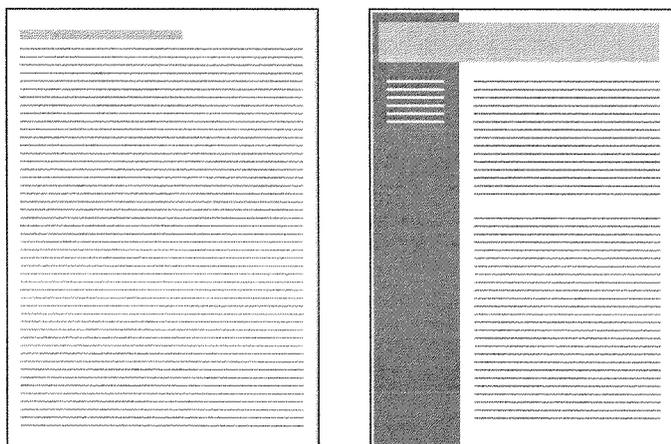
²⁰ BRINGHURST Robert, *The Elements of typographic style*. 2ème éd. Washington : Hartley and Marks, 1997. 350 p.

importantes. Une fois encore, le but est de créer une ambiance, une atmosphère au sein du produit. Là encore, le choix technique doit être le reflet d'un compromis entre la qualité graphique, la rapidité de chargement et l'objectif pédagogique. Les deux formats principaux utilisés sur le Web sont le format GIF (Graphics Interchange Format) et le format JPEG (Joint Photographic Expert Group). Ces deux formats ont leurs avantages respectifs, mais il semble que pour le présent usage, le format GIF soit préférable. Il donne en effet de meilleurs résultats pour les images « diagrammatiques » que le JPEG, plus approprié pour les photographies. L'intégration de photographies n'étant pas envisagée, le choix se portera naturellement sur le GIF.

La typographie

Le contraste doit être recherché pour capter l'attention de l'utilisateur : une page de texte uniforme offre un mur gris au lecteur, qui rejette automatiquement le manque de contraste. De la même manière, afficher trop de caractères en gras altère l'effet recherché.

Un exemple de jeu sur le contraste



L'utilisation des titres au format HTML doit être raisonnable, car elle conditionne la bonne lecture de la structure de l'information contenue dans la page par les logiciels d'analyse de texte.

Il faut aussi éviter le plus possible d'utiliser les majuscules, l'étude de Robert Bringhurst démontre que le mécanisme de lecture est basé sur une première reconnaissance des mots par leur forme, les majuscules altèrent justement cette reconnaissance intuitive.

La navigation

Le système de navigation doit être lisible et efficace. Il doit être le même sur chaque écran.

La décision est prise de limiter la navigation à deux boutons principaux : « page précédente » et « page suivante », et de proposer un accès direct depuis chaque page aux autres modules et à l'introduction.

Un des aspects principaux de la navigation est d'éviter un effet « labyrinthe » : ainsi, la progression, si elle n'est pas strictement linéaire, doit s'articuler autour d'un axe central. Les digressions doivent être courtes, un éloignement trop important de l'axe précité pouvant être générateur de confusion pour l'utilisateur qui ne sait plus d'où il était parti, ni où il en est. Cet effet peut être comparé à l'étudiant qui « perd le fil » lorsqu'un professeur s'éloigne trop longtemps du sujet initial.

La création du modèle de page était un passage obligé et d'une importance fondamentale. C'est à ce niveau que la réflexion préalable prend tout son sens et que les règles prédéfinies doivent être appliquées, ou modifiées. Il serait en effet très ennuyeux de négliger cette étape et de créer un module défectueux, incomplet ou inefficace et de devoir le transformer intégralement par la suite !

Dans ce cas particulier, le produit ne sera pas tout de suite mis en ligne, les informations requises sur son origine et les liens qui peuvent en découler ne sont pas indispensables. Pourtant, il est important de prévoir dès à présent un espace destiné à l'insertion de ces éléments sur chaque page. Ce même espace est



limité, surtout si l'on s'efforce de restreindre la zone contenant les informations à celle qui sera visualisée par les usagers sans avoir recours au scrolling. Négliger de ménager un espace au préalable pour la version en ligne impliquerait peut-être la restructuration du module dans sa totalité, et donc une perte de temps inutile.

Conclusion

Le développement d'un module de formation en ligne n'est pas chose aisée. La démocratisation de l'accès aux produits multimédias et à l'Internet ont créé de nouvelles opportunités, mais aussi de nouvelles exigences, et il n'est donc plus question aujourd'hui de développer un produit sans prendre en considération cette dimension. De nouveaux standards se sont imposés d'eux-mêmes sur le Web, et même s'ils sont appelés à évoluer, il semble impossible de les ignorer. La création de documents électroniques en bibliothèque doit donc être prise au sérieux, sans quoi le produit final pourrait être inutile ou obsolète, et donc une perte de temps et d'énergie pour la structure.

Une solution consiste à faire appel à des intervenants extérieurs. Il est évident que cette option est intéressante, le professionnalisme étant toujours un avantage. Cependant, ces prestations sont souvent très onéreuses et donc inaccessibles pour beaucoup de petites structures. Il faut en outre considérer le fait qu'un investissement en temps sera inévitable pour certains personnels de la bibliothèque qui devront partager leurs compétences avec des techniciens qui ne sont ni des pédagogues, ni des bibliothécaires.

De plus en plus de bibliothèques possèdent un site Web, et souvent au sein de leur équipe les compétences nécessaires à son entretien. Si l'on considère la formation comme une priorité et qu'on prend en compte les avantages offerts par les nouvelles technologies, ainsi que le besoin imminent pour les bibliothèques de développer ce type de services, il apparaît que la bibliothèque elle-même pourrait et devrait prendre en charge la création de ces produits.

L'initiative de la Public Libraries Division va dans ce sens. D'autres expériences avaient été menées, mais uniquement dans

le domaine de l'initiation à l'Internet. La création de ce module implique une réflexion plus pointue et plus structurée, le projet étant à la fois plus précis et plus volumineux. Celui-ci a été l'occasion de réfléchir plus avant aux avantages et possibilités offerts par les nouvelles technologies en matière de formation. Il a aussi permis de créer une solide base de travail pour les réalisations futures, qu'elles soient destinées aux usagers ou aux professionnels. Si ce genre de projet peut-être considéré comme ambitieux, il offre l'avantage de susciter une réflexion, une prise de conscience du rôle à venir des bibliothèques en matière de formation, et de toucher du doigt une réalité qui peut facilement échapper au bibliothécaire. Le déficit de compétences en matière de formation des usagers et de nouvelles technologies peut cependant être comblé en ayant recours aux connaissances des professionnels de la recherche d'information. Les ressources disponibles en ligne permettent en effet de bénéficier de l'expertise et du fruit des recherches d'autres bibliothécaires et spécialistes dans les différents domaines concernés. Saluons à cette occasion les structures qui partagent leur expérience en diffusant les comptes-rendus détaillés de leurs projets, car celles-ci contribuent à l'amélioration des services en bibliothèques au niveau global.

Bibliographie

Cette bibliographie est exclusivement constituée de sites Internet, et ce pour deux raisons principales. D'une part, les publications concernant la formation des usagers en ligne ne sont pas nombreuses, et étaient pour la plupart inaccessibles sur mon lieu de stage. D'autre part, ce travail s'efforce de poser l'Internet comme véritable outil de travail. De même qu'il peut être, et sera probablement de plus en plus, le vecteur de l'éducation et de la formation, il est aussi une inestimable source d'information dont les bibliothécaires bénéficient et qu'ils peuvent alimenter.

Il faut aussi noter que la plupart de ces sites sont en langue anglaise pour d'évidentes raisons de communication à la structure d'accueil, mais aussi parce que les publications touchant au sujet sont plus nombreuses dans cette langue.

Sites-ressources :

Ces sites sont regroupés en sous-catégories en fonction du type d'informations qui en ont été extraites, mais ils contiennent tous une variété de liens pertinents, ou des éléments bibliographiques dignes d'intérêt.

Sur la formation, l'éducation et les nouvelles technologies :

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES,
Issues in Science and Technology Librarianship [en ligne].
ACRL, 2000 [consulté le 15-09-00]. Disponible en ligne :

<http://www.library.ucsb.edu/ist/>

HARVEY, Douglas. *Web-Based Instruction Resource Site* [en ligne].
Pomona : RSCNJ (Richard Stockton College of New Jersey), 1999
[consulté le 15-09-00]. Disponible en ligne :

<http://www.stockton.edu/~harveyd/WBI/main.htm>

UNIVERSITE LAVAL. *Cyberespace Diderot : Signets en Bibliothéconomie et sciences de l'information* [en ligne]. Montréal : Université Laval, 2000 [consulté le 14-09-00]. Disponible en ligne : <http://www.bibl.ulaval.ca/info/scinfo.html>

CENTER FOR INSTRUCTIONAL TECHNOLOGY. *CIT* [en ligne]. Chapel Hill : CIT, 2000 [consulté le 18-09-00]. Disponible en ligne : <http://www.unc.edu/cit/>

CALIFORNIA STATE UNIVERSITY SACRAMENTO. *Instruction services* [en ligne]. Sacramento : California State University, 2000 [consulté le 22-09-00]. Disponible en ligne : <http://www.lib.csus.edu/services/instruction>

LIBRARY INSTRUCTION ROUND TABLE RESEARCH COMMITTEE. *Library Instruction Tutorials* [en ligne]. [sans lieu] : LIRT, 1997 [consulté le 21-09-00]. Disponible en ligne : <http://diogenes.baylor.edu/Library/LIRT/lirtproj.html>

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. *ACRL/IS Teaching Methods Committee* [en ligne]. [sans lieu] : ACRL, 1997 [consulté le 25-09-00]. Disponible en ligne : <http://www.lib.vt.edu/istm/index.html>

BURNISKE, R.W. *Electronic Pedagogy* [en ligne]. Austin : University of Texas, 2000 [consulté le 18-09-00]. Disponible en ligne : <http://www.cwrl.utexas.edu/~burniske/eped/index.html>

Guides de création de modules éducatifs en ligne et de sites web

LIBRARY INSTRUCTION ROUND TABLE RESEARCH COMMITTEE. *Library Instruction Tutorials* [en ligne]. [sans lieu] : LIRT, 1997 [consulté le 18-09-00]. Disponible en ligne : <http://diogenes.baylor.edu/Library/LIRT/lirtproj.html>

LYNCH Patrick, HORTON Sarah. *Web style guide* [en ligne]. Yale : Yale University, 1997 [consulté le 12-10-00]. Disponible en ligne : <http://info.med.yale.edu/caim/manual/>

GILBERT Denise, UNIVERSITE LAVAL. *Guide de conception pédagogique et graphique d'un site éducatif sur le réseau Internet* [Site web]. Montréal : Université Laval, 1999 [consulté le 14-09-00]. Disponible en ligne : <http://www.cpm.ulaval.ca/GUIDEW3EDUCATIF/>

LESLIE Gretchen K., CAMPANA Mary F. *End user training in the 21st century : corporate virtual libraries meet the real live user* [en ligne]. Washington : OREGON CHAPTER SLA (Special Libraries Association), 1999 [consulté le 25-09-00]. Disponible en ligne : <http://www.sla.org/chapter/cor/resources/Inspectorial.htm>

PRESTAMO, Ann M. *Applying Instructional Design Principles to the Development of Web-Based Tutorials for Library Instruction* [en ligne]. Stillwater : Oklahoma State University, 1999 [consulté le 22-09-00]. Disponible en ligne. <http://www.sla.org/division/dbio/Minneapolis/prestamo.htm>

Evaluation

TOBIN Tess, KESSELMAN Martin. *Evaluation of web-based library instruction programs* [en ligne]. [sans lieu : IFLA, 1999 [consulté le 20-09-00]. Disponible en ligne : <http://ifla.inist.fr/IV/ifla65/papers/102-163e.htm>

HENKE, Harold A. *Evaluating web-based instruction design* [en ligne]. 1997 [consulté le 27-09-00]. Mémoire consultable en ligne : <http://www.scis.nova.edu/~henkeh/hciproj.pdf>

Exemples de modules en ligne :

Formation à la recherche documentaire et à l'utilisation de l'Internet.

BOWLING GREEN STATE UNIVERSITY. *Falcon : an interactive web tutorial* [en ligne]. Bowling Green : BGSU, 2000 [consulté le 02-10-00]. Disponible en ligne :

<http://www.bgsu.edu/colleges/library/infosrv/tutorial/tutor1.html>

CALPOLY STATE UNIVERSITY. *Information Competence* .[en ligne]. San Luis Obispo : Calpoly State University, 1999 [consulté le 09-10-00]. Disponible en ligne :

<http://multiweb.lib.calpoly.edu/infocomp/modules/index.html>

ELMBORG Jim, BEASLEY Amy, FRANK Julie. *Library Tutorials* [site web]. Washington : Washington State University, 1999 [consulté le 08-10-00]. Disponible en ligne :

<http://www.wsulibs.wsu.edu/usered/AML/home.html>

UNIVERSITY OF AKRON. *Library Instruction tutorial : how to make an effective use of the library* [site web]. Akron : University of Akron, [sans date] [consulté le 10-10-00]. Disponible en ligne :

<http://www.uakron.edu/library/instruction/index.htm>

INDIANA UNIVERSITY BLOOMINGTON. *Guide to Library Research* [en ligne]. Bloomington : Indiana University Bloomington, 1999 [consulté le 16-09-00]. Disponible en ligne :

<http://www.indiana.edu/~libinstr/Tutorial/index.htm>

JAMES MADISON UNIVERSITY. *Go for the gold : a web-based program for developing information-seeking skills* [en ligne]. Harrisonburg : James Madison University, 2000 [consulté le 16-09-00]. Disponible en ligne :

<http://library.jmu.edu/library/gold/modules.htm>

FACULTY OF EDUCATION, SIMON FRASER UNIVERSITY.

Web tutorial [site web]. Burnaby : Simon Fraser University, 1998
[consulté le 05-10-00]. Disponible en ligne :

<http://www.educ.sfu.ca/tutorial/>

THE UNIVERSITY OF TEXAS SYSTEM DIGITAL LIBRARY.

Texas Information Literacy Tutorial (TILT) [site web]. [sans lieu] :
University of Texas, 1999 [consulté le 06-10-00]. Disponible en ligne :

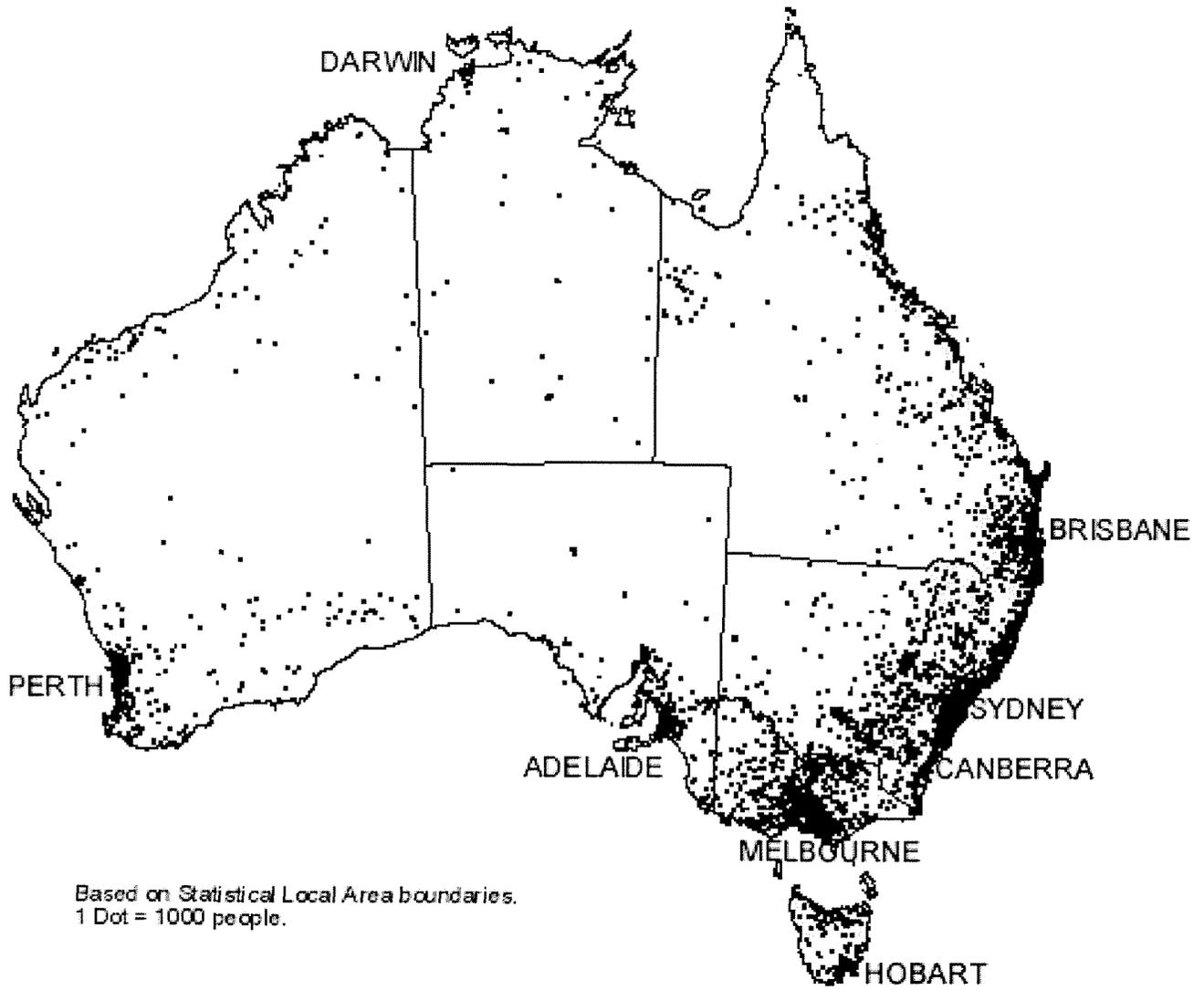
<http://tilt.lib.utsystem.edu/>

Annexes

| | | |
|-------------------|--|-------------|
| Annexe 1 : | Répartition géographique de la population | II |
| Annexe 2 : | Carte de l'Etat du Queensland | III |
| Annexe 3 : | Organigramme du Department of Justice du Queensland | IV |
| Annexe 4 : | State Library of Queensland Digital Strategic Plan 2000-2003 (Draft) | V |
| Annexe 5 : | Carte des bibliothèques du Country Lending Service | X |
| Annexe 6 : | Evolution des bibliothèques du Queensland au cours des trente dernières années (graphiques) | XI |
| Annexe 7 : | Fonds en langues étrangères disponibles à la Public Libraries Division | XIII |
| Annexe 8 : | Schéma directeur pour la réalisation du premier module | XIV |
| Annexe 9 : | Capture d'écran de l'OPAC Aurora | XV |

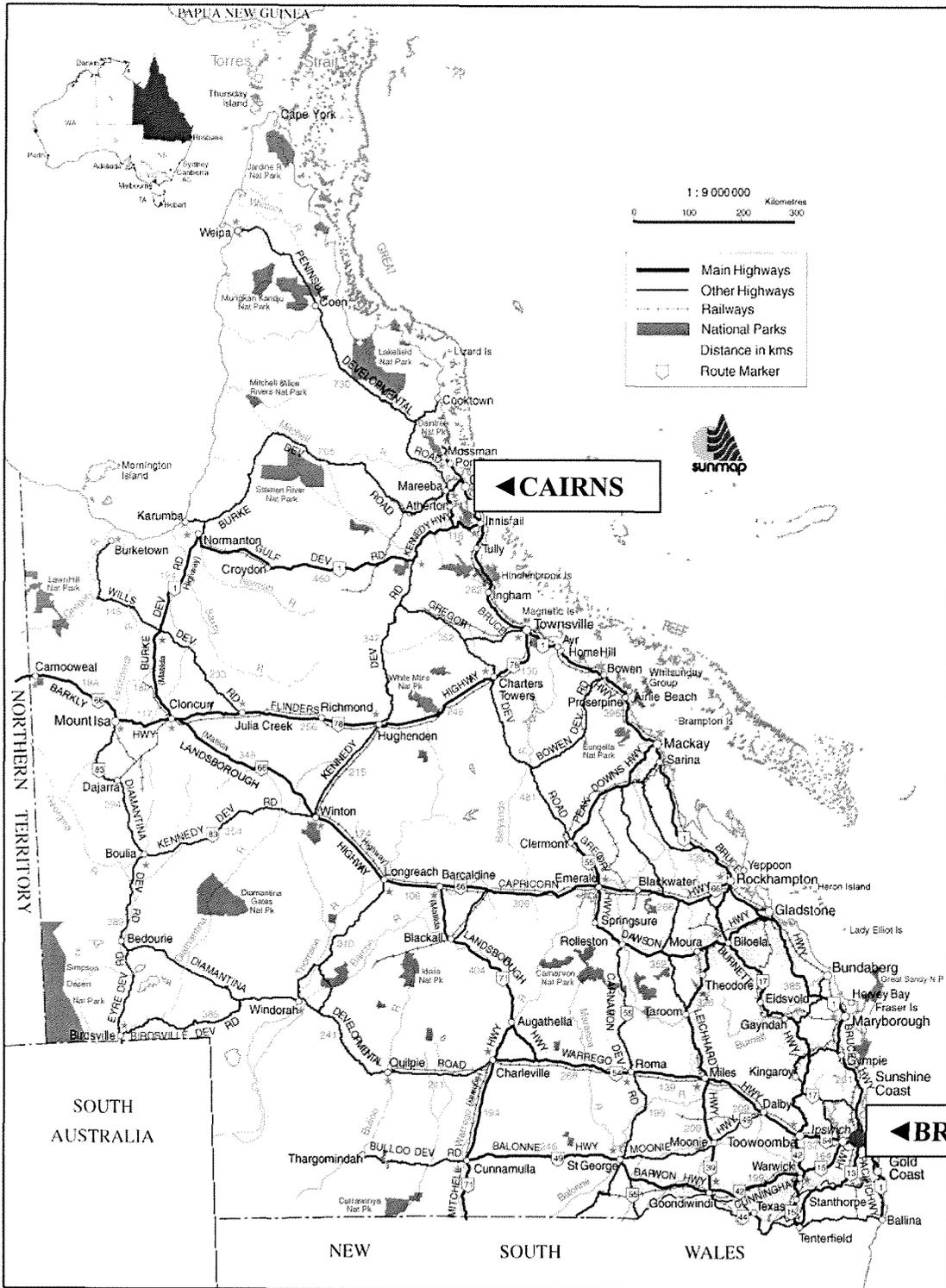
Annexe 1

Répartition géographique de la population.



Annexe 2

Carte de l'Etat du Queensland

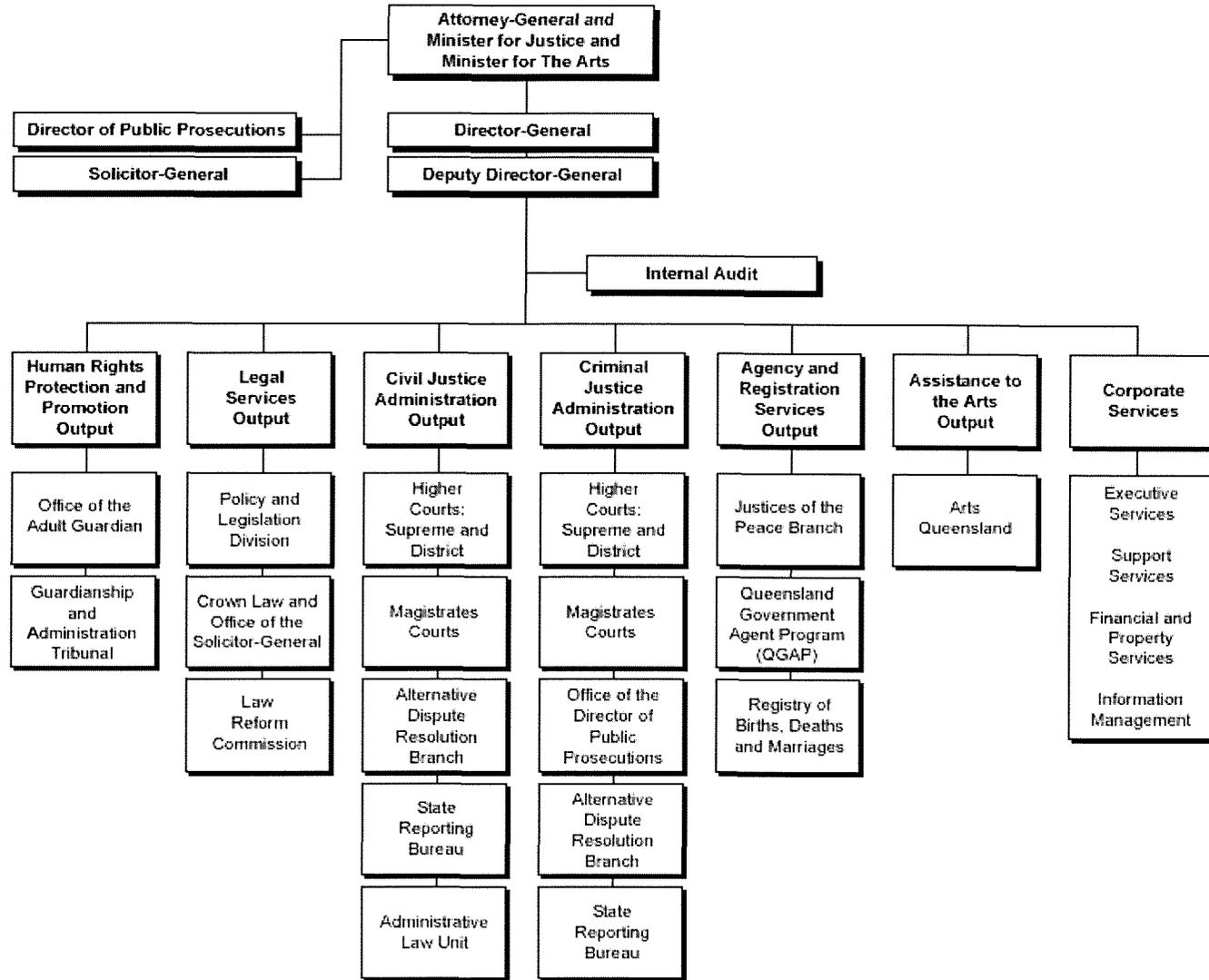


© The State of Queensland (Dept of Lands) 1996

GS 097392

Annexe 3

Organigramme du Department of Justice du Queensland



Annexe 4

State Library of Queensland Digital Strategic Plan 2000-2003 (Draft)

About State
LibraryEvents &
ExhibitionsSearch our
CatalogueServices &
CollectionsQueensland
WebInternet
Links

SLQ Digital Strategic Plan 2000 - 2003 (Draft)

Introduction

Executive Summary

Background

Advances in information technology, and in particular the Internet, have led to increased client demand for access to library collections and to the global network of information resources. The State Library of Queensland has developed a Digital Library Strategic Plan to respond to these rapid changes. This Plan, which charts the course for the State Library in the next millennium, specifically outlines a range of goals and strategies it will pursue over the coming years to improve service delivery to the Queensland community.

This document builds on strategic work already undertaken in this area, and in particular on the [OPAL Project](#) (which connected public libraries in all 121 Local Government areas to the Internet) and the Indigenous Libraries Unit in Cairns (which trains Indigenous people in the use of new technologies).

This Digital Library Strategic Plan is a significant component of the State Library's corporate Strategic Plan. It outlines areas for collaboration with government in the provision of, and access to, online information to the Queensland community from its own collections and other sources. The Digital Strategic Plan takes into account objectives in both the State Government's *Communication and Information Strategic Plan* and the National Office of the Information Economy's *Strategic Framework for the Information Economy*.

The State Library supports the following guiding principle of the Federal Government's policy document:

All Australians - wherever they live and work, and whatever their economic circumstances - need to be able to access the information economy at sufficient bandwidth and affordable cost; and need to be equipped with the skills and knowledge to harness the information economy's benefits for employment and living standards.

Like the Queensland Government, the State Library is also committed to an information-driven future and fully endorses the principles and strategies outlined in the Department of Communication and Information's Strategic Plan 1999-2004. For example:

To optimise the economic benefits of this global marketplace and the social benefits that come from connectedness will require a commitment, shared by all Queenslanders, to a future that is built on the creation and management of information.

Libraries are, and will continue to be, significant providers of information to

▲ [Contents](#)**Links on this page**

- ▼ [Executive Summary:](#)
- ▼ [Background](#)
- ▼ [Mission](#)
- ▼ [Goals](#)
- ▼ [Consultation](#)
- ▼ [Funding](#)
- ▼ [Staff Training & Development](#)
- ▼ [Research & Evaluation](#)
- ▼ **Key Principles:**
- ▼ [Content](#)
- ▼ [Connectivity](#)
- ▼ [Competencies](#)
- ▼ [Collaborations](#)
- ▼ [Communication](#)

Links in this section

- ▶ [Introductory Matter](#)
- ▶ [Goal 1](#)
- ▶ [Goal 2](#)
- ▶ [Goal 3](#)
- ▶ [Goal 4](#)

📞 **Contact Us**

the Queensland community. Continued government investment in libraries will assist Queensland reap the full benefits of the global information economy. The Digital Library Strategic Plan will be updated regularly to reflect the State Library's achievements towards its goals, as well as signal its responses to changes in clients' expectations, collaborative arrangements, funding opportunities and advances in the digital infrastructure.

Mission

The State Library's mission for digital initiatives is to:

Use digital technologies to provide the Queensland community with enhanced access to information services.

Goals

The Digital Library Strategic Plan is based on four major goals:

Goal 1: To digitise and provide access to unique items in collections held by the State Library and across Queensland.

Goal 2: To provide Statewide access for library clients to electronic information resources.

Goal 3: To develop an electronic gateway to Queensland's web sites and State Library databases.

Goal 4: To assume a leadership role in the provision of digital library services for the people of Queensland.



Consultation

The State Library's Digital Strategic Plan was developed in consultation with State Library staff and several Library industry groups. Focus groups were held on a range of issues including the digitisation of collections, provision of commercial electronic resources, electronic gateway services, Internet services, and equitable access to information resources for library clients.

Two strategic planning meetings were held to develop the goals and strategies. Throughout the process, there was consultation with staff from all Divisions of the State Library, presentations at staff meetings and industry consultation via an online discussion list. There was also a presentation to the Library Board's Public Libraries Advisory Committee and a focus group on Internet services with public librarians on the State Library's Internet Working Group.

A Steering Committee has overseen the development of the Plan and progress reports have been made to the Library Board and the State Library's Directorate. Further consultation is planned with public libraries and State Government agencies, as well as other key stakeholders such as the Local Government Association of Queensland.

To successfully embark on major digital initiatives, a number of issues are being considered:

Funding

The next few years will be particularly challenging for the State Library as it deals with the parallel priorities of investing in information and communication technologies and in trained staff, while at the same time responding to community demand to maintain traditional print-based collections and services. The State Library will continue to work with the Federal, State and Local Governments, as well as the private sector through sponsorships, to achieve the strategies outlined in this Plan.

Staff Training and Development

Rapid changes in technology and clients' expectations of libraries require an ongoing investment in the training of library staff.

The Increased Need for Market Research and Evaluation

Clients' expectations of libraries are changing rapidly. More than ever before the State Library and the public library network must focus on identifying the needs and expectations of its current and potential client base through a program of market research. The research program will also draw on and analyse available and emerging research relating to advances in information technology and clients' expectations of library collections and services.



Key Principles

Five key principles underpin the goals and strategies of the State Library's Digital Strategic Plan:

Content

Important and unique content contained in collections held by the State Library and across Queensland will be provided in digital format.

Connectivity

The State Library's ability to provide effective and equitable access to its collections and services will be influenced by the ability for a public library or a library client to successfully connect to the Internet anywhere in Queensland at a reasonable cost.

Competencies

Staff are a key resource in the provision of library services to the Queensland community. The Plan promotes the role of State and public library staff as navigators and facilitators of the digital agenda, and highlights the skills required by librarians in a diverse range of technologies which libraries worldwide now embrace.

Collaborations

No institution can operate on its own in the development of all its digital services. Intrinsicly, the Internet is a network interacting with many other networks. The complexity and expense of many technologies will require

the sharing of resources and expertise across institutional and organisational boundaries.

Communication

Communicating with library clients to learn more about their current and future information needs will guide the development of the State Library's collections and services. Communication with government departments and agencies to advocate the role of the State Library's current and planned digital services will be important in ensuring successful outcomes.

Our thanks to all those who have provided feedback to this draft document since it was made available in early December 1999.

Submissions are now closed, and all submissions received will be taken into consideration when the final version of this document is written in the near future. For further information, please contact Janet Prowse, Director of Policy and Development, by telephone on (07) 3840 7874, fax on (07) 3840 7860 or email on janet.prowse@slq.qld.gov.au



This page last revised 6 March 2000 by the Internet Services Unit for the Policy and Development Division of the State Library

[Comments to Webmaster](#)
[Feedback](#)

© State Library of Queensland 1995-2000. [Copyright & Disclaimer](#)
PO Box 3488 South Brisbane Qld 4101 Australia
Ph: +61 7 3840 7666 | Fax: +61 7 3846 2421

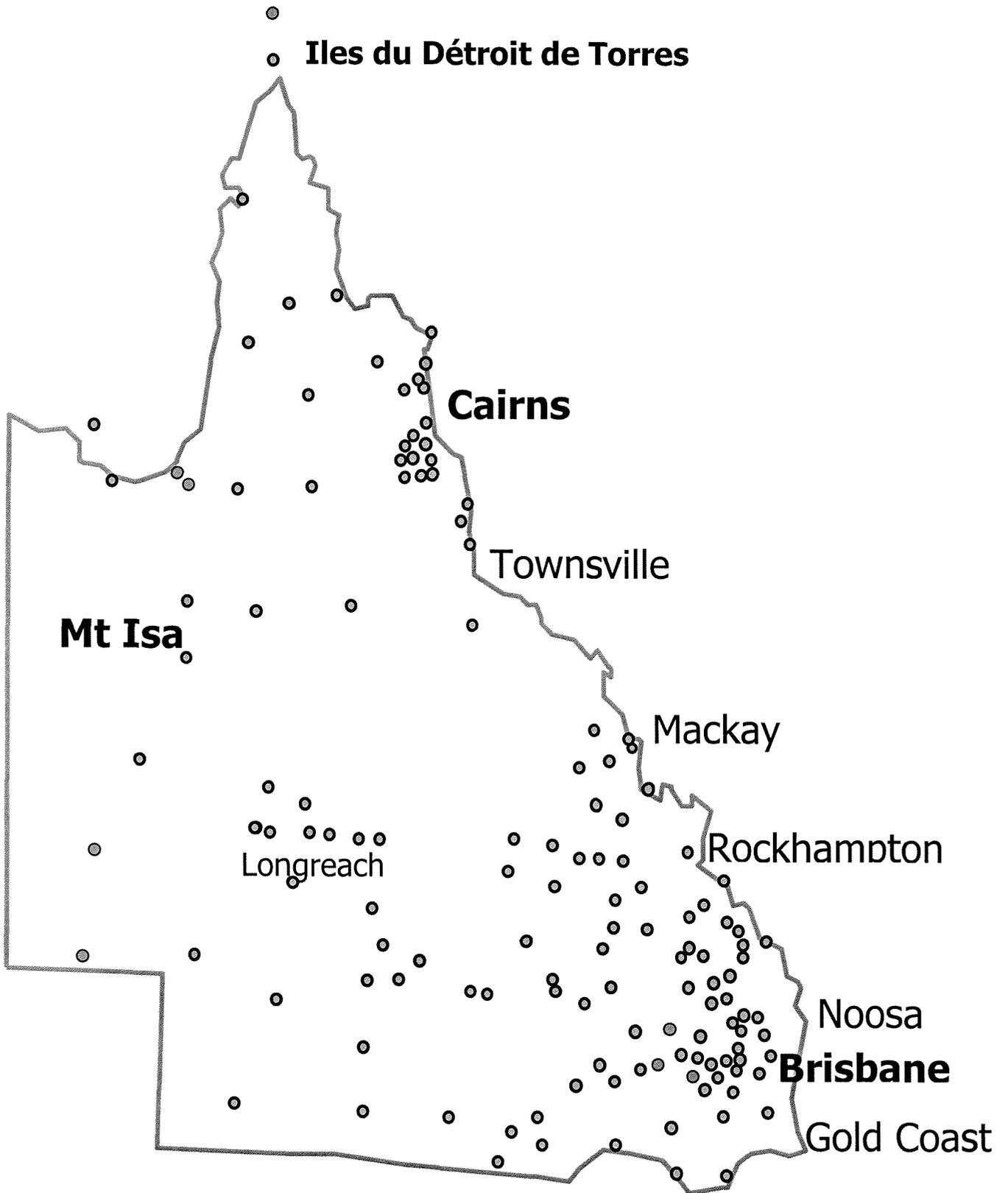
URL: http://www.slq.qld.gov.au/planning/digital_draft/intro.htm#ExecutiveSummary
[How to cite web pages](#)



STATE LIBRARY
OF QUEENSLAND
[Home](#)

Annexe 5

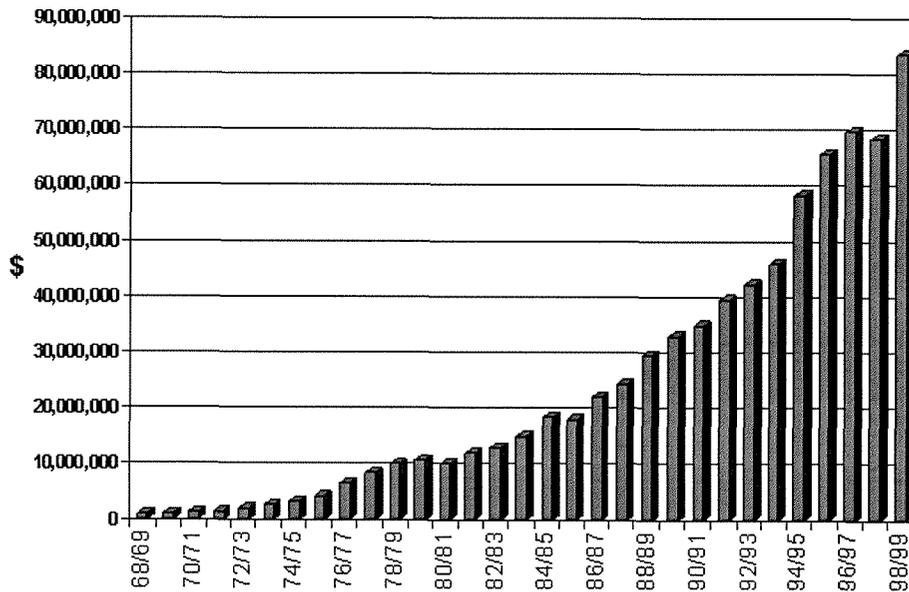
Carte des bibliothèques du Country Lending Service



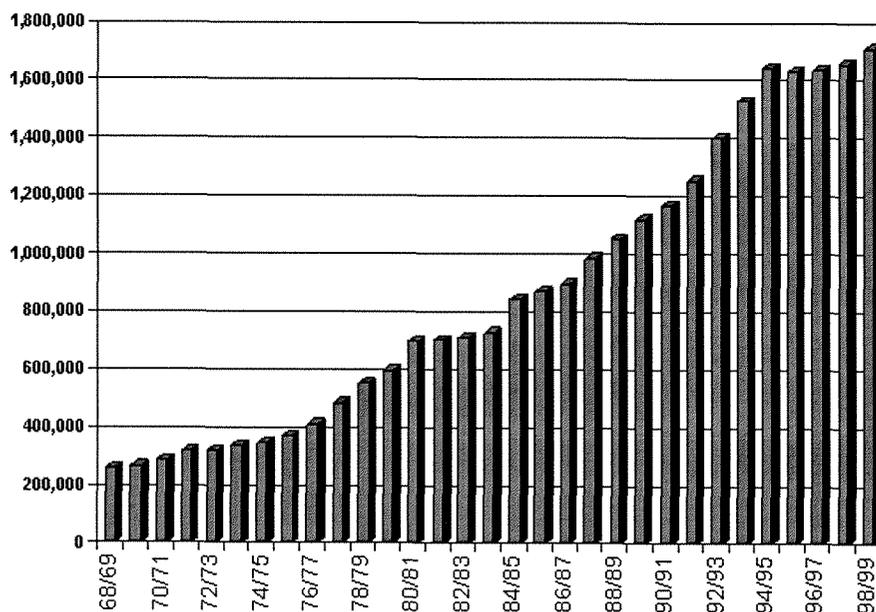
Annexe 6

Evolution des bibliothèques du Queensland au cours des 30 dernières années (graphiques)

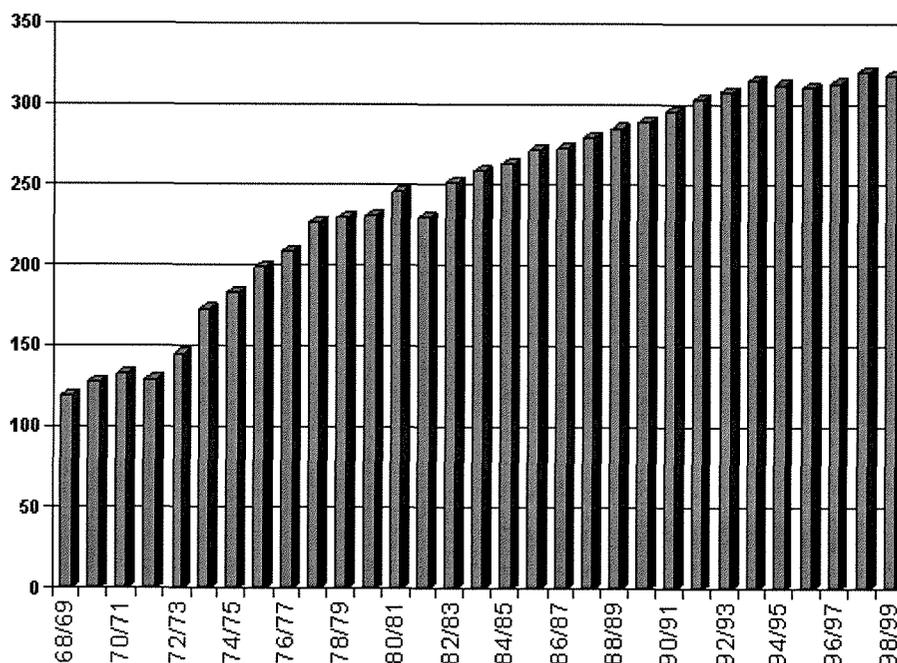
Evolution du budget total (gouvernements locaux et Etat confondus) entre 1968 et 1999



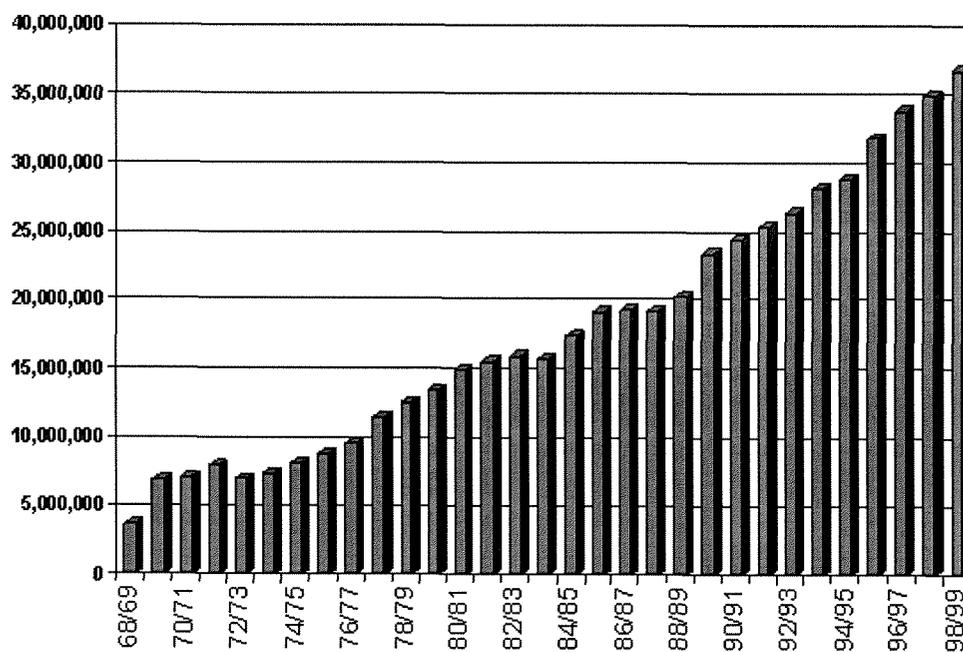
Evolution du nombre d'adhérents dans les bibliothèques du Queensland entre 1968 et 1999



Evolution du nombre de bibliothèques dans l'Etat du Queensland entre 1968 et 1999



Evolution du nombre total de prêts dans les bibliothèques du Queensland entre 1968 et 1999



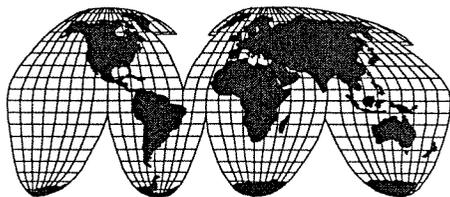
Annexe 7

Fonds en langues étrangères disponibles à la Public Libraries Division

Community Languages available from your public library

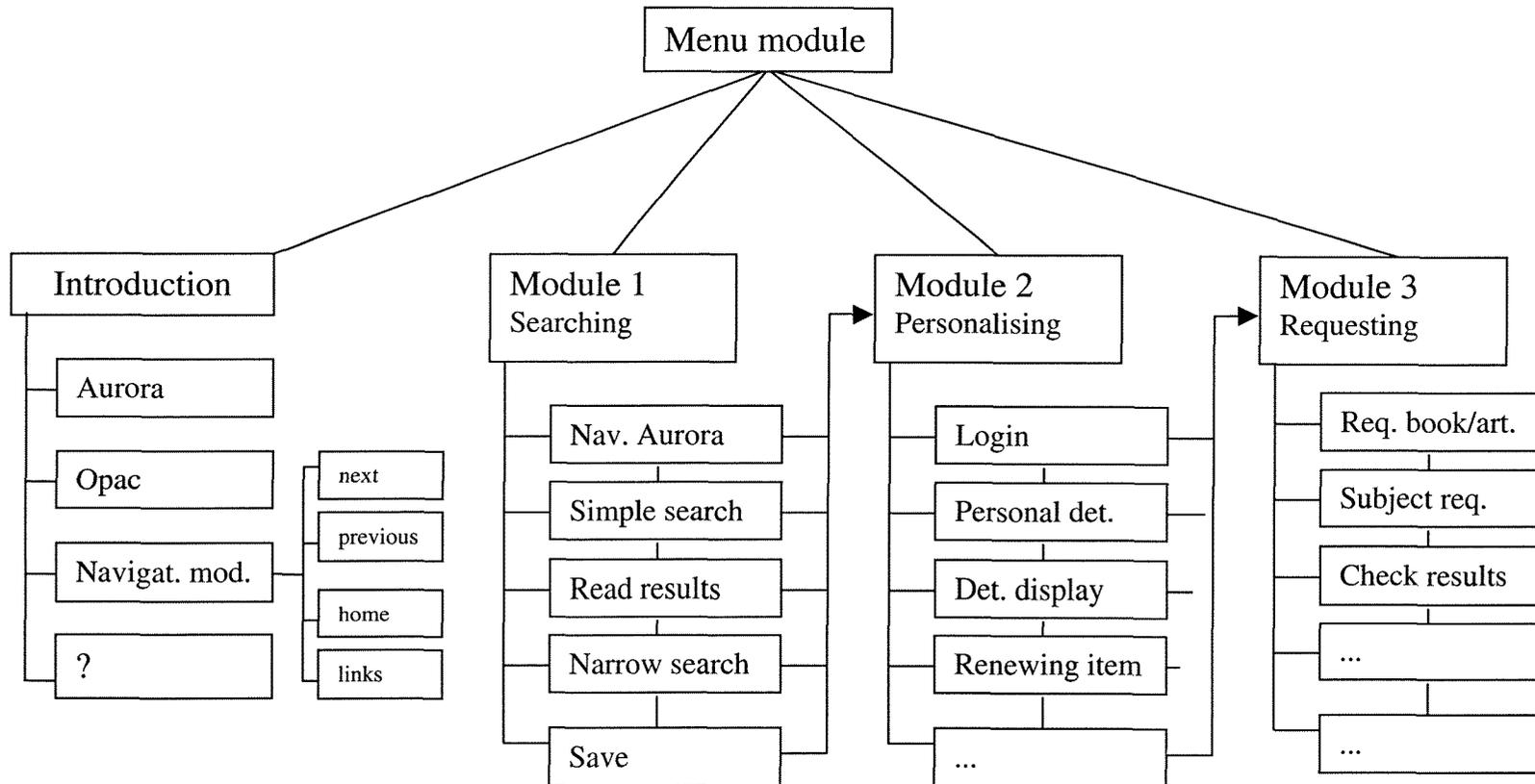
| | |
|------------|------------------|
| Afrikaans | Latvian |
| Albanian | Lithuanian |
| Arabic | Macedonian |
| Armenian | Malaysian |
| Bengali | Maltese |
| Bosnian | Maori |
| Bulgarian | Norwegian |
| Cambodian | Persian |
| Chinese | #Polish |
| Croatian | Portuguese |
| Czech | Punjabi |
| Danish | Romanian |
| #*Dutch | Russian |
| Estonian | Samoan |
| Fijian | Serbian |
| #Finnish | Sinhalese |
| #*French | Slovak |
| #*German | Slovenian |
| #Greek | #Spanish |
| Gujarati | *Swedish |
| Hebrew | Tagalog/Filipino |
| Hindi | Tamil |
| Hungarian | Thai |
| Indonesian | Tongan |
| #*Italian | Turkish |
| Japanese | Ukrainian |
| Korean | Urdu |
| Kurdish | Vietnamese |

*Do you know
you can borrow
books in languages
other than English
at your local
public library?*



= hold **Taped Books** (about 50 held in specified languages)
* = hold **Large Print Books** (about 100 held in specified languages)

Annexe 8
Schéma directeur pour la réalisation du premier module.



Annexe 9

Capture d'écran de l'OPAC Aurora.

