

**Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

**La formation initiale des utilisateurs à  
la bibliothèque d'Enfield, université du Middlesex**

**Myriam GRENIER**

**sous la direction de Christine André, ENSSIB**



**1992**

**Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**



**MEMOIRE D'ETUDE**

**La formation initiale des utilisateurs à  
la bibliothèque d'Enfield, université du Middlesex**

**Myriam GRENIER**

**sous la direction de Christine André, ENSSIB**

**Bibliothèque de l'université du  
Middlesex, Enfield  
Stage du 3 Août au 23 Octobre 1992  
Responsable: Vicki Scarlett**

1992  
DCB  
52

**1992**

**La formation initiale des utilisateurs à la bibliothèque d'Enfield,  
université du Middlesex**

**Myriam GRENIER**

**RESUME** : l'étude porte sur le choix d'une méthode de formation initiale des utilisateurs dans une bibliothèque universitaire anglaise. Après examen des différentes méthodes disponibles et évaluation de la méthode actuellement utilisée, il a été décidé de choisir un programme d'enseignement assisté par ordinateur, plus adapté au contexte actuel.

**DESCRIPTEURS** : Grande Bretagne - Formation utilisateur -  
Enseignement assisté - Bibliothèque

**ABSTRACT** : This work is about the choice of a method of induction course in an English university library. After a survey of the different methods, and an assessment of the method currently used, it was decided to choice a computer assisted learning program which would fit better into the current context.

**KEYWORDS** : Great Britain - User training -  
Computer assisted training - University library



Dessin tiré du guide du lecteur de la bibliothèque de Chalmers

## TABLE DES MATIERES

<b>Introduction</b> .....	p. 1
<b>I La situation à l'université du Middlesex</b> .....	p. 3
<b>II La démarche adoptée</b> .....	p. 10
<b>III La définition des objectifs</b> .....	p. 12
<b>IV Le choix de la méthode</b> .....	p. 17
<b>V Le déroulement de l'"induction"</b> .....	p. 30
<b>VI Propositions</b> .....	p. 35
<b>Conclusion</b> .....	p. 42
<b>Bibliographie</b> .....	p. 43
<b>Annexes</b> .....	p. 45

## **Introduction**

Nous vivons aujourd'hui dans une société où l'information joue un rôle de plus en plus fondamental. L'inflation des ressources documentaires est telle que nous sommes submergés chaque jour par de nouvelles informations.

Il devient de plus en plus difficile de discerner dans cette masse de documents ceux qui nous sont vraiment indispensables.

Dans ce contexte, celui qui est capable de maîtriser, d'analyser et d'évaluer cette information détient un véritable instrument de pouvoir.

Ceci est évident dans les milieux du journalisme, de la politique ou de la recherche, mais concerne aussi le simple étudiant qui augmentera considérablement ses chances de réussite s'il est capable de trouver et d'organiser convenablement sa documentation.

De plus, dans un monde où tout évolue très vite, il est plus important d'apprendre à apprendre, que d'accumuler des connaissances vite périmées. Le professionnel de demain sera appelé à réactualiser ses connaissances et devra être capable de se documenter dans des domaines très divers.

Tout ceci devrait conduire les étudiants à utiliser au maximum les ressources de la bibliothèque de leur établissement, d'autant plus que ces dernières années l'enseignement supérieur cherche à développer l'autonomie des étudiants et leur capacité à organiser seuls leur travail.

Malheureusement, peu d'étudiants pensent spontanément à utiliser la bibliothèque quand ils ont un devoir à préparer. Beaucoup ont une idée négative de la bibliothèque avant d'y être allés: c'est un lieu inconnu qui leur

fait un peu peur. Les quelques aventureux qui osent y pénétrer sont souvent si intimidés par la taille des salles et si désorientés, qu'ils repartent découragés, sans avoir demandé aucune explication aux bibliothécaires, de peur de les déranger et de paraître stupides. Certains, plus chanceux, réussiront à trouver l'ouvrage qu'ils cherchaient, plus souvent par hasard qu'à la suite d'une stratégie précise.

Poussés par la nécessité de lire les ouvrages recommandés par les enseignants, la plupart des étudiants finiront par franchir le seuil de la bibliothèque, et après de multiples tâtonnements et grâce à l'aide de quelques camarades guère mieux formés qu'eux, ils réussiront à emprunter quelques livres. Ils n'iront en général pas plus loin dans leur utilisation de la bibliothèque, car ils sont persuadés d'en connaître parfaitement le fonctionnement une fois qu'ils sont capables de localiser et d'emprunter un livre. Leur ignorance des autres services offerts par la bibliothèque est si grande qu'ils ne sont même pas conscients d'en sous-utiliser les ressources.

Ce tableau peut paraître assez pessimiste, mais il pourrait malheureusement être confirmé par de nombreux bibliothécaires, et montre bien la nécessité de donner aux lecteurs un minimum de formation à l'utilisation d'une bibliothèque. Cette formation devrait avoir lieu assez tôt, pour développer tout de suite chez le lecteur une attitude positive, car le premier contact est déterminant. Si le nouvel étudiant se sent complètement désorienté lors de ses premières visites et ne trouve pas ce qu'il cherche, il repartira avec un sentiment d'échec qui le poursuivra longtemps.

Conscients des lourdes conséquences de l'absence de formation des lecteurs, les bibliothécaires ont depuis longtemps réfléchi à ce problème.

## **La situation à l'université du Middlesex**

C'est surtout chez les anglo-saxons que le problème de la formation des lecteurs a été abordé dès la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle dans les journaux professionnels<sup>(1)</sup>. Mais ce n'est que depuis les années 60 qu'une réflexion approfondie a été menée sur ce sujet <sup>(2)</sup>.

Ce n'est pas par hasard si cette réflexion s'est d'abord développée dans les pays anglo-saxons. Les bibliothécaires anglais et américains ont toujours publié davantage d'articles que leurs collègues étrangers, mais leur intérêt vient aussi d'une conception différente de l'enseignement supérieur.

L'enseignement supérieur britannique accueille moins d'étudiants que l'enseignement supérieur français. En 1990, il y avait 114600 étudiants en Grande Bretagne contre 1299000 en France. En 1987, le taux était de 2395 étudiants pour 100 000 habitants en France, alors qu'il n'était que de 1913 en Grande Bretagne <sup>(3)</sup>.

L'admission à l'université se fait à la suite d'une sélection sur dossier ou par entretien. Cette sélection au départ fait que les étudiants, moins nombreux, sont mieux encadrés, et que le taux d'échec est moins élevé qu'en France.

Jusqu'en 1991, l'enseignement supérieur britannique comprenait les universités, les polytechnics et les colleges of higher education, qui sont à peu près l'équivalent des I.U.T. français. Les polytechnics, contrairement aux universités, étaient plus orientées vers l'enseignement professionnel que vers la recherche, mais progressivement les différences se sont estompées et les diplômes délivrés par les polytechnics sont maintenant équivalents à des diplômes d'université.

---

<sup>1</sup> P.J. Taylor, C. Harris, D. Clark. **The education of users of library and information services an international bibliography 1926-1976** London Aslib, 1978

<sup>(2)</sup> La banque de données LISA (Library and Information Science Abstracts) de la British Library recense 550 références sur la formation des utilisateurs publiées entre 1969 et 1992.

<sup>(3)</sup> **Annuaire statistique de l'UNESCO**, 1990

En 1991, la distinction entre les deux catégories a été supprimée et les polytechnics ont désormais le droit de se dénommer universités. Le Middlesex Polytechnic a été la première à se rebaptiser université en Mai 1992.

### **L'université du Middlesex**

L'université du Middlesex existe depuis 1973. Située dans la banlieue nord de Londres, elle s'est constituée à partir d'anciens colleges of technology d'Enfield et d'Hendon, du Hornsey college of art, du New college of speech and drama, du Trent Park college of education et du college of All Saints.

Elle est actuellement composée de huit sites qui ont chacun leur spécialité:

Enfield:	sciences humaines et littérature étrangère
Bounds Green:	sciences appliquées et architecture d'intérieur
Quicksilver Place	beaux-arts
Hendon:	Economie et commerce
Cat Hill:	arts décoratifs
Trent Park:	sciences de l'éducation et arts du spectacle
Tottenham:	littérature anglaise, sciences humaines et sociales
Ivy house:	théâtre

L'université du Middlesex s'est considérablement développée depuis 1973. Le nombre d'étudiants a triplé depuis l'ouverture. Actuellement, il s'élève à 10 900 et on en prévoit 15 000 pour 1995.

L'origine des étudiants est plus variée que dans les universités traditionnelles. Les polytechnics ont toujours eu pour vocation d'accueillir des étudiants salariés et des adultes en formation continue. Les étudiants étrangers originaires d'Europe et d'Asie, constituent presque 20% des effectifs. L'université du Middlesex a passé des accords avec plusieurs universités européennes, en particulier Lille, Saint Denis et Nantes. Dans le cadre de leurs études, de nombreux étudiants européens viennent étudier pendant un semestre à l'université du Middlesex.

Depuis quelques années, le système traditionnel de l'enseignement centré sur une seule discipline a été remplacé par un Modular Degree Scheme, où l'accent est mis sur la pluridisciplinarité. Les étudiants choisissent deux ou trois options qui peuvent couvrir des domaines très variés.

Chaque étudiant a un "tutor", un enseignant plus particulièrement chargé de le suivre tout au long de ses études.

Les nouveaux étudiants sont mieux pris en charge que leurs homologues français. Ils bénéficient d'une semaine d'accueil ou "induction week"<sup>(1)</sup>, lors de leur arrivée à l'université. Après les formalités d'inscription, les enseignants expliquent aux étudiants le fonctionnement de l'université et leur font faire le tour des locaux. C'est habituellement durant cette "general induction" que l'étudiant établit son premier contact avec la bibliothèque.

### **Les bibliothèques de l'université du Middlesex**

Chaque site de l'université possède une bibliothèque ouverte à l'ensemble des étudiants. L'ensemble constitue un réseau dont le centre est la bibliothèque de Bounds Green où se trouvent la direction et la Central Bibliographic Unit qui est chargée du catalogage, de l'indexation et centralise les commandes.

Depuis 1987, il existe un catalogue informatisé qui fait partie du réseau BLCMP basé à Birmingham. Le catalogue est commun à tous les sites et les étudiants peuvent emprunter dans toutes les bibliothèques avec une seule carte.

Il y a en tout 32 bibliothécaires diplômés et 49 employés non qualifiés ou "clerical staff" dont le niveau de recrutement minimum est l'équivalent du baccalauréat français.

Depuis quelques années, on assiste à une surqualification de plus en plus forte des "clerical staff" qui sont souvent diplômés de l'enseignement supérieur. Les bibliothèques accueillent aussi régulièrement des stagiaires des écoles de bibliothécaires et des jeunes diplômés qui doivent avoir travaillé un an en bibliothèque avant de commencer des études de bibliothéconomie. Il n'est pas rare que les employés non qualifiés suivent des cours à l'école des bibliothécaires pour obtenir une meilleure qualification. Comme partout les bibliothèques de l'université du Middlesex ont perdu un certain nombre de postes et sont confrontées à des restrictions budgétaires, mais elles ont au moins la chance d'avoir un personnel bien formé et motivé.

---

(1) Le terme "induction" n'a pas d'équivalent en français. Il recouvre les deux notions d'incorporation militaire et d'initiation mystique.

### **La bibliothèque d'Enfield**

La bibliothèque d'Enfield est l'une des plus importantes du réseau. C'est le site qui totalise le plus grand nombre de prêts. En 1989, Enfield a récupéré le fonds de littérature du site d'All Saints qui venait de fermer ainsi que le personnel qui y travaillait. Les locaux ont été réaménagés et la superficie a doublé.

La bibliothèque emploie actuellement l'équivalent de 16 personnes et demie, dont 5 qualifiées. Elle s'étend sur 2100 m<sup>2</sup> et se situe sur deux niveaux. Elle offre 450 places assises pour environ 4000 étudiants.

L'inscription à la bibliothèque est automatique en début d'année, si bien qu'il est impossible de savoir combien d'étudiants la fréquentent réellement, mais les bibliothécaires estiment que plus de 90% des étudiants sont des usagers réguliers.

Pour l'année 1990-1991, le total des prêts s'est élevé à 132 000, ce qui fait une moyenne de 44 livres par étudiant et par an. Chaque étudiant peut emprunter jusqu'à 12 livres à la fois. La durée du prêt est d'un mois avec possibilité de renouveler. Ces conditions de prêt feraient certainement rêver beaucoup d'étudiants français!

La bibliothèque est ouverte 57h30 par semaine pendant l'année universitaire et assure des permanences pendant les vacances. Elle possède 152 000 ouvrages et est abonnée à 750 périodiques. Elle met aussi à la disposition de ses lecteurs une importante collection de photocopies d'articles recommandés par les enseignants. Elle conserve les sujets de tous les examens, ainsi que beaucoup de travaux d'étudiants.

Le service audio-visuel offre environ 2500 vidéo-cassettes, quelques cassettes audios, et les enregistrements de certains cours. Un poste de lecture de CD Rom offre 6 différents CD Roms. Ils ont beaucoup de succès auprès des étudiants qui doivent s'inscrire à l'avance pour les consulter. La bibliothèque propose aussi un service de recherche documentaire automatisée. Elle est abonnée à six serveurs qui donnent accès à plusieurs centaines de banques de données. Mais depuis l'installation des CD Roms ce service est beaucoup moins utilisé.

Le plan de développement de l'université prévoit d'inclure la bibliothèque dans un service plus large baptisé "Information and Learning Resources Service" qui comprendra la bibliothèque, le centre d'informatique, les laboratoires de langue, le service audio-visuel et la reprographie. Les employés de la bibliothèque et ceux du centre d'informatique seront amenés à travailler ensemble dans des locaux communs. Les discussions n'en sont qu'à leur début

mais déjà beaucoup de questions se posent sur l'organisation de ce futur service où cohabiteront des personnels de formation et de niveau de recrutement très divers.

Mais dans l'immédiat la question la plus urgente est comment faire face à l'arrivée de nombreux étudiants toujours plus nombreux. Environ mille nouveaux étudiants se sont inscrits pour la rentrée d'Octobre 1992.

### **L'organisation de la "library induction" les années précédentes**

Avant la fusion des deux bibliothèques en 1989, Enfield n'accueillait que 300 nouveaux étudiants chaque année. Dans le cadre de leur "induction" à l'université, ils bénéficiaient d'une courte visite guidée de la bibliothèque, suivie d'une formation plus approfondie dans les semaines qui suivaient.

Le nombre réduit d'étudiants permettait de consacrer beaucoup de temps à chaque étudiant. Le service était très personnalisé, les rapports entre étudiants et personnel étaient très conviviaux car tout le monde se connaissait. Dans un environnement aussi favorable, la formation des utilisateurs posait peu de problèmes aux bibliothécaires.

Depuis deux ans, l'augmentation du nombre d'étudiants et l'introduction du Modular Scheme Degree ont bouleversé ce schéma.

La disparition des filières spécialisées a eu pour conséquence de relâcher les liens entre les étudiants et les enseignants. Auparavant, chaque professeur enseignait à un nombre limité d'étudiants qu'il connaissait bien. Actuellement, les enseignants s'investissent moins dans leur enseignement car ils se sentent moins directement responsables d'un groupe précis d'étudiants.

Ils se désintéressent du problème de la formation des lecteurs, alors qu'autrefois la collaboration entre enseignants et bibliothécaires était plutôt bonne. Mais ceci n'est qu'un symptôme du malaise qui règne chez les enseignants dans une période de changement. Ils sont inquiets de voir l'université adopter progressivement le modèle "continental" où le grand nombre d'étudiants implique un plus grand anonymat.

Dans ce contexte moins favorable, la "library induction" s'est réduite à un simple "induction course" la semaine de la rentrée. Elle se composait d'une partie théorique ou "talk", qui avait lieu dans une salle de cours, suivie d'une visite guidée. A part cela, très peu d'enseignants ont pris contact avec la bibliothèque pour organiser une visite plus approfondie. Quelques séances

d'initiation à la recherche sur CD Rom ont été organisées, mais étant facultatives, elles ont peu de succès.

On peut dire que pour la majorité des étudiants l'"induction" de la première semaine aura été leur seule véritable formation.

S'ils ont besoin de plus de renseignements, ils ont à leur disposition un guide très succinct distribué en début d'année, mais pas de véritable guide du lecteur. Les bibliothécaires ont décidé qu'il était inutile d'imprimer à grand frais un guide qui n'est pas souvent lu et ont préféré éditer des feuillets séparés appelés "factsheets", consacrés chacun à un problème particulier: comment trouver un article de périodique, comment présenter une bibliographie. Ces feuillets sont à la disposition des lecteurs qui les consultent quand ils en ont vraiment besoin.

Bien évidemment, les étudiants ont surtout recours au service des renseignements. C'est quand ils sont au bureau d'information que les bibliothécaires se rendent compte que l'"induction course" du début d'année n'est pas très efficace. Le grand nombre de questions sur l'organisation du service prouve que les étudiants ont retenu peu de choses de leur "library induction". La programmation de la visite de la bibliothèque dès les premiers jours, à un moment où les nouveaux étudiants ont tout à découvrir et sont noyés sous un flot d'informations diverses, n'est pas un bon choix. L'étudiant qui n'a pas encore de devoirs à préparer n'est pas encore conscient de l'utilité de la bibliothèque.

Quant aux bibliothécaires, ils sont à la fois convaincus de la nécessité de former les étudiants et sceptiques sur l'utilité réelle de l'"induction course". La plupart pensent que la méthode actuelle n'est pas très satisfaisante, mais ne voient pas d'autres choix possibles.

Beaucoup se déclarent déçus du peu de résultats concrets, alors qu'ils ont consacré beaucoup de temps et d'énergie à cette "induction". Ils ont du mal à estimer l'aide réelle apportée aux étudiants quand ils se retrouvent confrontés aux mêmes questions de base toute l'année. Mais ils se rassurent en pensant que ce serait encore pire s'il n'y avait pas d'"induction course".

Peu satisfaite de cette situation et consciente qu'elle ne pouvait qu'empirer, la bibliothécaire responsable du site a décidé qu'il était temps de réfléchir à l'amélioration de la "library induction".

Persuadée que la collaboration des enseignants est essentielle, elle a participé en Mai 1992 à une journée de réflexion sur les problèmes posés par l'augmentation du nombre des étudiants.

Son but était de convaincre les professeurs de rendre la "library induction" obligatoire dans leurs départements. Elle a réussi à l'obtenir pour plus de 30% des formations, ce qui est un assez bon chiffre pour un début.

Il a été ensuite décidé de constituer un groupe de travail chargé de réfléchir au contenu de la prochaine "library induction".

Malheureusement, ce groupe a eu peu de temps pour se réunir car pendant l'été, la bibliothèque a dû consacrer la majorité de son temps à la réinstallation d'une partie de son fonds dans un nouveau site. Le travail de réflexion n'a pas pu commencer avant le 20 Août, alors que l'"induction" était prévu pour la semaine du 7 au 14 Octobre.

Il a été cependant possible de réfléchir à la démarche envisagée pour résoudre le problème.

## La démarche adoptée

Le groupe de travail disposant de peu de temps de réflexion, s'est limité aux aspects pratiques du problème. Son but principal étant de mettre en place un projet concret avant le 7 Octobre, son approche a été très pragmatique.

Dans le cadre de ce mémoire, il a été cependant nécessaire de formaliser cette démarche et de la décomposer en plusieurs étapes selon le schéma proposé par Fjallbrant et Stevenson.<sup>(1)</sup>

Après l'analyse de la situation existante, on a procédé à une étude des besoins du public. On a défini les objectifs visés en fonctions de ces besoins, ce qui a permis de déterminer un certain nombre de critères pour le choix de la méthode. L'étape suivante a été celle de l'expérimentation, pendant la semaine du 7 au 14 Octobre. On a ensuite procédé à une évaluation des résultats pour tirer un bilan de l'expérience et proposer des améliorations.

Au départ, la bibliothécaire n'avait pas envisagé de faire une véritable évaluation de l'"induction", mais elle a pu être rapidement convaincue de son utilité. Elle n'avait pas non plus prévu de réfléchir au choix d'une autre méthode pour l'avenir. Mais il est rapidement apparu au cours de l'analyse de l'existant qu'un simple aménagement de la méthode actuelle était insuffisant et qu'il fallait envisager une approche totalement différente de la question. Pour cela, il a fallu procéder à une analyse des faiblesses et des atouts de la bibliothèque et de son environnement pour trouver la solution la mieux adaptée à la situation.

---

(1) N. Frajllbrant, I. Malley. *User education in libraries*. 2nd ed. London: Bingley, 1984

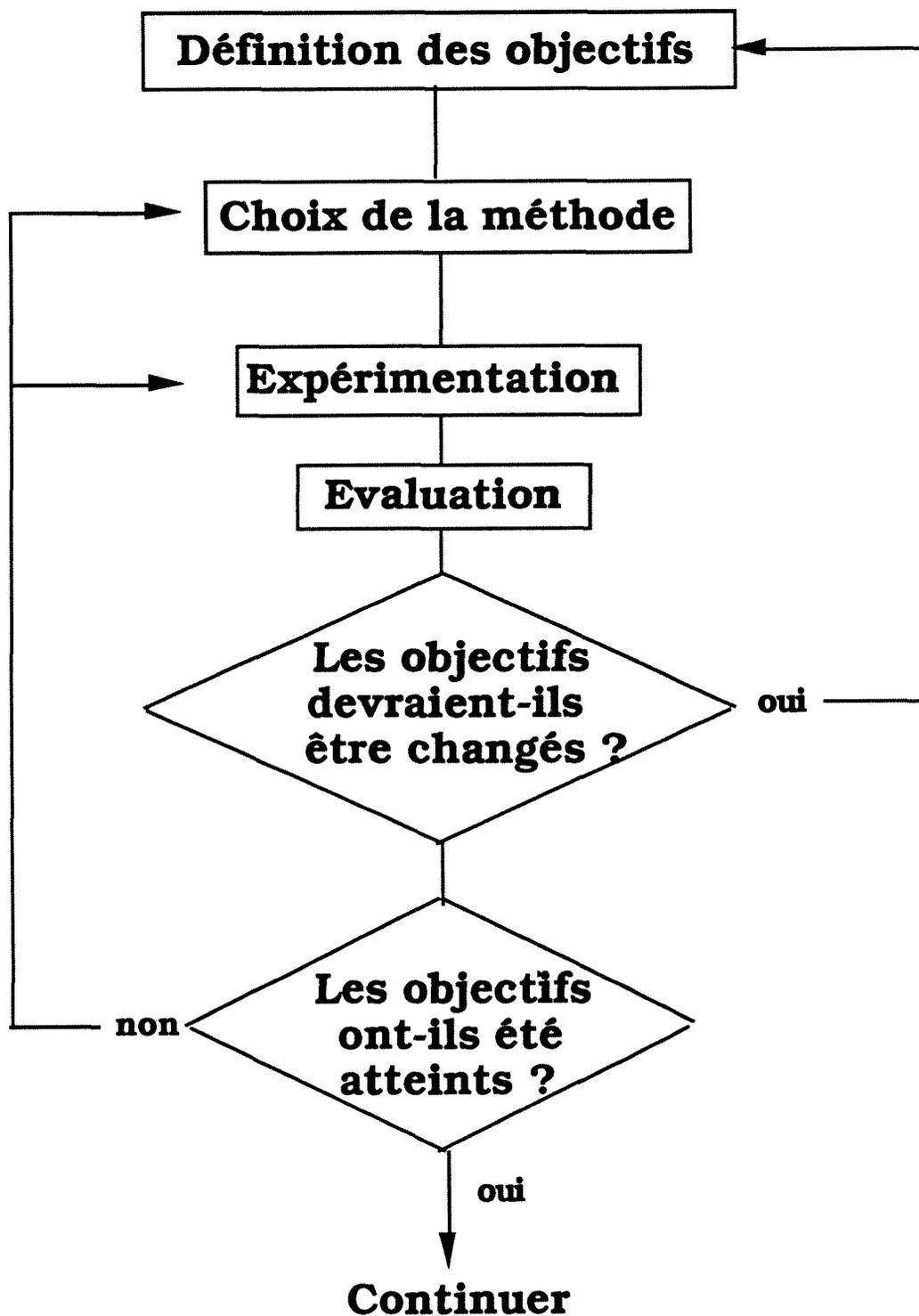


Schéma d'après N. Fjallbrant et M. Stevenson  
in: "User education in libraries"

## **La définition des objectifs**

La première étape a consisté à bien définir les besoins des étudiants et les objectifs précis de l'"induction".

### **Les étudiants**

Les étudiants de l'université du Middlesex ne constituent pas un ensemble homogène. Moins de la moitié des étudiants a entre 18 et 21 ans, et sort directement de l'enseignement secondaire. L'autre moitié est composée de "mature students" qui ont souvent une expérience professionnelle et reprennent des études après plusieurs années d'interruption. En 1989-90, 58,5% de la population étudiante était composée de "mature students" (dont beaucoup n'ont pas le niveau d'instruction normalement requis pour entrer à l'université), et d'étudiants "hors norme". La plupart n'ont jamais fréquenté de bibliothèque de recherche.

L'inscription à l'"induction" se faisant par ordre d'arrivée, il n'est pas possible de regrouper les étudiants par discipline. Chaque groupe peut comprendre des étudiants ayant des attentes très diverses et des niveaux très hétérogènes.

### **Leurs besoins**

En début d'année universitaire, les nouveaux étudiants n'ont pas encore de véritable motivation pour la bibliothèque. Ce n'est que lorsqu'ils auront à rendre leurs premiers devoirs, qu'ils ressentiront le besoin d'être aidés dans leurs recherches bibliographiques. Mais à ce stade, ils ne sont pas encore amenés à faire des recherches très poussées. Pour leurs premiers travaux, ils peuvent généralement se contenter d'utiliser la bibliographie fournie par leurs professeurs. Les articles de périodiques qui leur sont conseillés sont photocopiés et regroupés dans des dossiers qui sont à leur disposition au bureau de prêt. La plupart de leurs recherches se limitent donc à des interrogations par auteur ou titre sur le catalogue informatisé. Ce n'est souvent qu'en troisième année, quand ils commenceront à travailler à leur projet de fin d'études, qu'ils seront amenés à faire de véritables recherches bibliographiques.

### **Les objectifs visés**

Compte tenu de ces éléments, les bibliothécaires ont jugé qu'il fallait dans un premier temps des objectifs à court terme assez limités.

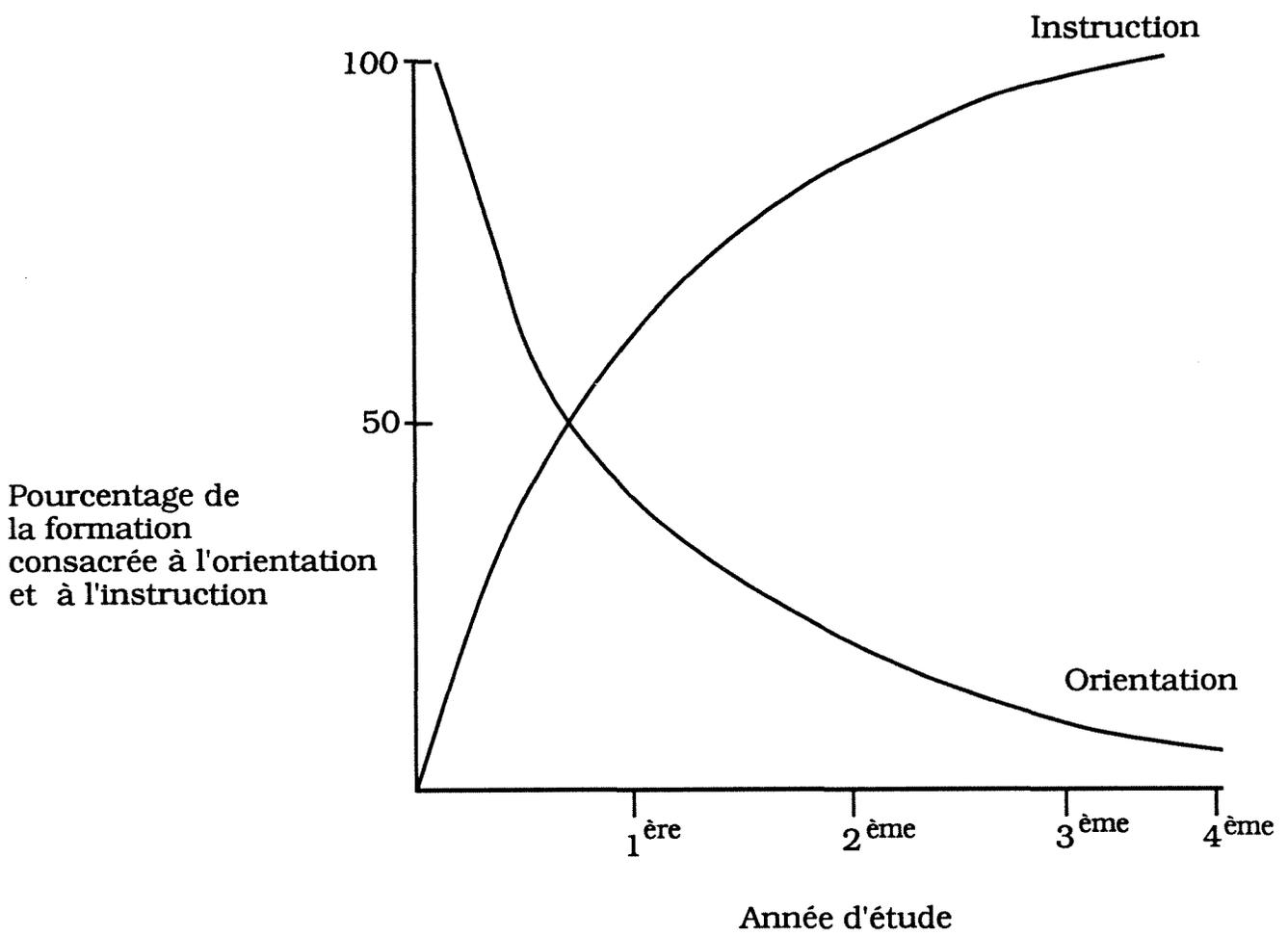
Ils estiment que si la majorité des étudiants était capable de trouver sans aide les documents dont elle a besoin, ce serait déjà un résultat très satisfaisant.

Il est évident que dans l'idéal une bonne formation des utilisateurs devrait avoir pour but d'être une formation pour toute la vie, adaptable à toutes les circonstances. Mais il faut faire la distinction entre une simple "library induction" et une véritable formation bibliographique.

Dans leur livre publié en 1984<sup>(1)</sup>, Fjallbrant et Malley discernent deux aspects de la formation des utilisateurs: l'orientation et l'instruction.

---

(1) N. Fjallbrant, I. Malley. **User education in libraries**. 2nd ed. London: Bingley, 1984



**Schéma idéal de la formation des  
utilisateurs d'après  
Fjallbrant et Malley**

"L'orientation a pour but principal d'initier le lecteur à l'utilisation de la bibliothèque, de lui présenter les services offerts, l'organisation et l'agencement d'une bibliothèque précise", alors que le but de l'instruction est d' "enseigner l'utilisation des sources d'informations disponibles dans des disciplines spécifiques".

Une véritable instruction exigerait un programme de formation dispensée régulièrement tout au long du cursus, en étroite collaboration avec les enseignants. Mais actuellement beaucoup d'enseignants estiment qu'une telle formation est superflue et ne ferait qu'empiéter sur leurs heures de cours déjà trop chargées.

Donc, au stade de l'"induction", il n'est pas question d'un véritable apprentissage bibliographique, mais simplement d'une orientation.

Toujours d'après Fjallbrant et Malley, les buts de cette orientation sont non seulement du domaine du cognitif, mais aussi et même surtout du domaine de l'affectif. L'"induction course" devrait être d'abord une sensibilisation à la bibliothèque, une occasion d'établir une relation de confiance entre les bibliothécaires et les étudiants. Ceux-ci ne se souviendront peut être pas de tous les détails pratiques qui leur ont été données, mais ils n'oublieront pas un accueil sympathique qui leur donnera envie de revenir.

Mais même en limitant les objectifs à une simple orientation, il faut encore veiller à ne pas viser trop haut. Beaucoup de bibliothécaires ont tendance à vouloir tout expliquer et tout montrer, et finissent par noyer les étudiants sous un flot de détails superflus. Pour éviter cela, il faut avant toute chose déterminer quels sont les aspects fondamentaux de l'organisation du service qui doivent être assimilés par les étudiants et quels aspects secondaires, peuvent être passés sous silence.

Il est plus sûr de partir de l'hypothèse que l'étudiant débutant n'a jamais utilisé de bibliothèque de recherche et qu'il ignore tout de son fonctionnement. Il vaut mieux répéter des choses déjà connues, qu'omettre de signaler des points importants qui paraissent évidents pour des professionnels mais ne le sont pas pour des novices. Quant à ceux qui connaissent déjà (ou croient connaître) le fonctionnement d'une bibliothèque, un rappel des principes de base ne pourra leur être que bénéfique.

A Enfield, il a été clairement précisé dès le début qu'au cours de l'"induction", les détails techniques seraient limités au minimum indispensable.

Les objectifs suivants ont été fixés:

Après son "induction course", un étudiant devrait pouvoir

- s'orienter dans la bibliothèque,
- rechercher un document dans le catalogue automatisé par auteur, titre et mot-clé,
- le localiser dans la bibliothèque,
- réserver un livre ou le demander en prêt inter-site.

Il devrait aussi avoir pris conscience des documents autres que les livres de prêt: ouvrages de référence, périodiques, abstracts, statistiques, vidéos...

Pour bien répondre aux besoins des étudiants au niveau affectif et cognitif, l'"induction" devrait donc comprendre:

**1) un aspect promotion de la bibliothèque.**

Les étudiants devront repartir avec une image positive de la bibliothèque et des bibliothécaires. Ils doivent être conscients de toutes les ressources qui pourront les aider dans leurs études et se sentir assez en confiance pour demander de l'aide en cas de besoin.

**2) un aspect d'informations pratiques: heures d'ouverture, conditions de prêt, photocopies, prêt entre bibliothèques...**

**3) un aspect apprentissage des techniques de base nécessaires à une bonne utilisation de la bibliothèque: consultation du catalogue informatisé et des catalogues des périodiques et des vidéos.**

Mais si le bénéficiaire principal de cette "induction" doit être bien sûr l'étudiant, il ne faut pas non plus oublier de prendre en compte les besoins de la bibliothèque et du personnel.

Une bonne formation des utilisateurs devrait faire en plus gagner du temps aux bibliothécaires et optimiser l'utilisation des ressources de la bibliothèque. Si les étudiants ont moins besoin de l'aide des bibliothécaires, ceux-ci auront plus de temps disponible pour d'autres tâches. D'autre part, quel bibliothécaire n'a jamais constaté avec amertume qu'un ouvrage de référence acheté très cher n'était jamais consulté, tout simplement parce que les lecteurs en ignoraient l'existence ? Une meilleure formation des lecteurs devrait améliorer ce problème de sous-utilisation des ressources existantes.

## **Le choix de la méthode**

Une fois les buts bien précisés, il fallait choisir la méthode la plus appropriée pour Enfield.

### **Les critères de choix**

Le choix étant vaste, selon quels critères pouvait-on sélectionner la meilleure méthode ?

Il n'existe pas bien sûr de méthode idéale. Chaque bibliothèque a sa spécificité et à l'intérieur d'un même établissement le public peut avoir des attentes très diverses.

Mais on peut néanmoins dégager quelques points importants.

Une enquête citée par Bayard White et Hoffos<sup>(1)</sup> révèle que l'on retient 10% de ce que l'on lit, 20% de ce que l'on entend, 30% de ce que l'on voit, 50% de ce que l'on voit et entend, 80% de ce que l'on dit, et 90% de ce que l'on fait et dit en même temps.

On peut en déduire qu'une méthode efficace est une méthode interactive qui exige de l'étudiant un maximum de participation active.

Pour répondre aux objectifs fixés, cette méthode devrait aussi:

- être attrayante et d'utilisation facile,
- s'adapter à une utilisation collective ou individuelle,
- répondre aux besoins cognitifs et affectifs des étudiants,
- être bon marché,
- demander un minimum de travail aux bibliothécaires.

### **Les méthodes existantes**

Il existe de nombreuses méthodes pour présenter la bibliothèque aux nouveaux étudiants. Des expériences variées ont eu lieu en Grande Bretagne, aux Etats-Unis et en Scandinavie. Beaucoup de compte-rendus de ces expériences ont été publiés dans les revues professionnelles anglo-saxonnes.

On peut classer ces méthodes en plusieurs catégories:

#### **1) les méthodes traditionnelles:**

- le guide du lecteur,

C'est la version minimale de la formation des lecteurs. Le guide est généralement distribué aux étudiants au moment de leur inscription.

---

(1) C. Bayard-White, S. Hoffos. *Interactive video: introduction and handbook*. 4th ed. London: National Interactive Video Centre, 1988

Ce peut être un simple dépliant ou une brochure beaucoup plus détaillée. Le guide est censé être un outil de référence que l'étudiant pourra consulter à tout moment. C'est un bon complément de la visite guidée. Pratiquement, toutes les bibliothèques proposent un guide à leurs lecteurs. Mais combien le lisent attentivement ?

- le cours théorique, ou "talk"

C'est une présentation générale qui a souvent lieu dans une salle de cours devant un grand nombre d'étudiants. Cette méthode a l'avantage de toucher un maximum de personnes en un minimum de temps. Certains bibliothécaires estiment que le fait de donner un cours au même titre qu'un enseignant améliore leur image auprès des étudiants. Mais les étudiants en tirent peu de bénéfices. Déjà peu enthousiasmés au départ par l'idée d'un cours sur le fonctionnement de la bibliothèque, il leur faudra beaucoup de volonté pour ne pas "décrocher" avant la fin. Il faut être très pédagogue pour intéresser un groupe d'étudiants à la bibliothèque sans faire de démonstration pratique.

Cette méthode est certainement une des moins efficaces, car elle est trop théorique, et ne demande aucune participation aux étudiants.

Dans beaucoup de bibliothèques, cette présentation est suivie d'une courte visite guidée destinée à rendre les choses plus concrètes pour le lecteur, mais l'articulation cours / visite n'est pas toujours très bien faite, et il n'est pas rare que des étudiants s'éclipsent à la fin de la première partie et manquent ce qui leur aurait été le plus utile.

- la visite guidée

Elle a généralement lieu pendant l'"induction week". Elle a l'avantage de faire découvrir aux étudiants les locaux de la bibliothèque et le personnel. Elle demande peu de préparation aux bibliothécaires. A priori, elle semble simple et économique, mais l'organisation peut devenir très lourde si le nombre d'étudiants est important. De plus, elle provoque beaucoup de dérangements pour les autres lecteurs.

Son efficacité dépendra beaucoup de l'attitude des bibliothécaires. Malheureusement, ces visites sont souvent mal organisées. Harlan<sup>(1)</sup> décrit ainsi une visite typique: "les étudiants menés comme un troupeau (j'ai vu jusqu'à des groupes de trente personnes) le long d'un parcours ponctué d'une douzaine d'arrêts. Le guide n'est pas toujours un bibliothécaire, il n'est pas

---

(1) R. Harlan. Welcoming notes in: *Instruction in the use of the college and university library*. Berkeley: University of California, School of librarianship, 1970

toujours bien formé. Ceci, dit-il en tendant le bras, est la salle des périodiques, là-bas, c'est le C.B.I., une bibliographie universelle de la langue anglaise, avec un classement dictionnaire par auteur, titre et sujet. Vous devez retenir que l'entrée principale est par auteur." Il n'est pas étonnant qu'au troisième ou quatrième arrêt les étudiants n'écoutent plus. Ils en concluent que décidément les bibliothécaires et les bibliothèques sont aussi nuls qu'ils l'imaginaient. En fait, il vaut mieux faire tout son possible pour éviter la bibliothèque, et non pour l'utiliser."

Si toutes les visites organisées ne sont pas si décevantes, elles ont néanmoins l'inconvénient principal de n'accorder qu'un rôle passif à l'étudiant qui se laisse simplement guider de salle de salle.

Mais elles ont cependant leur utilité. Comme le dit M.J. Lynch<sup>(1)</sup>, "une fois qu'on a renoncé à de trop grandes ambitions et que la visite guidée est considérée simplement comme un moyen de présenter à des gens une structure physique complexe, une collection de documents organisés pour leur usage et un personnel prêt à les aider, la visite guidée peut être vraiment considérée comme une part valable du programme de formation des utilisateurs."

## 2) les montages audio-visuels

- les montages diapositives + cassettes audio.

Ils ont été très à la mode en Grande Bretagne dans les années 70. Un groupe de travail, le SCONUL (Standing Conference of National and University Libraries) avait encouragé la collaboration entre bibliothèques pour la réalisation d'un "teaching package". Celui-ci comprenait une série de diapositives, une cassette audio, un descriptif du public visé et des objectifs, ainsi qu'un exemplaire des notes à distribuer aux étudiants. Ce montage a été acheté par de nombreuses bibliothèques qui l'ont jugé pratique et bon marché. Il libérait les bibliothécaires de la corvée de répéter le même discours à plusieurs groupes d'étudiants dans la même journée. Mais avec les changements dûs à l'arrivée des nouvelles technologies, ces montages ont perdu de leur actualité. Les groupes de travail se sont dissous, et aucun nouveau montage audio-visuel n'a été réalisé récemment.

---

(1) M.J. Lynch. Library tours: the first step in : *Educating the library user*. New York: Bowker, 1974

Il semble que les bibliothécaires ont dans un premier temps été séduits par cette méthode qui exigeait peu d'investissement en argent et en temps, mais ont ensuite réalisé qu'elle n'impliquait pas assez activement les étudiants.

- la présentation vidéo

C'est une version modernisée du montage diapo. Elle a l'avantage d'être d'un maniement facile et de pouvoir être présentée en permanence dans la bibliothèque, ce qui est très utile pour les étudiants qui n'ont pas pu participer à l'"induction course". Mais sa réalisation coûte chère; elle suppose un personnel qualifié capable de la réactualiser régulièrement. Comme le montage diapo, elle n'implique pas assez la participation de l'étudiant et supprime le contact personnel entre le public et les bibliothécaires.

- le tour audio-guidé

Le principe est le même que dans les musées.

L'étudiant reçoit un guide imprimé et une cassette audio. Un parcours type lui est proposé. L'étudiant peut effectuer le parcours à son propre rythme, en s'arrêtant plus longtemps aux endroits qui l'intéressent. Cette méthode demande peu d'investissement en temps et en personnel, elle est disponible à tout moment. Mais comme les deux méthodes précédentes, elle supprime le contact direct avec les bibliothécaires et ne demande aucune participation active des étudiants.

### 3) les méthodes actives

Ces vingt dernières années ont vu l'apparition de nouvelles méthodes d'enseignement qui demandent la participation des étudiants. Dans les universités, les cours magistraux ont été remplacés ou complétés par des groupes de travaux pratiques et des travaux collectifs. L'étudiant ne doit plus être un simple spectateur, il doit être actif et motivé.

Ce changement d'approche a aussi été sensible dans les bibliothèques. De nouvelles méthodes d'"induction" sont apparues. Celles-ci sont plus orientées vers l'étudiant et impliquent sa collaboration.

- l'exercice pratique ou "quiz"

C'est la version la plus simple à mettre en place. A la suite de la visite guidée, l'étudiant reçoit une feuille d'exercices d'application qu'il doit remplir immédiatement. Les questions illustrent les points abordés pendant la visite. L'exercice peut parfois prendre l'allure d'un véritable jeu où plusieurs

équipes sont en compétition. Cet aspect ludique est très motivant pour les étudiants qui retiennent mieux ainsi les points abordés.

L'exercice pratique est facile à préparer, bon marché, c'est un bon complément de la visite. Il permet de vérifier si les étudiants ont bien saisi le fonctionnement de la bibliothèque.

- le manuel d'exercices ou "workbook"

Les "workbooks" sont apparus aux Etats Unis en 1969 à l'université de Los Angeles. Ils consistent en une série de textes explicatifs et d'exercices que l'étudiant peut compléter à son propre rythme. Le "workbook" lui donne l'occasion de mettre en pratique ce qu'il a appris. C'est une méthode d'apprentissage efficace. Mais certains manuels sont si détaillés qu'ils demandent trop de travail à l'étudiant. De plus, celui-ci ne bénéficie pas de l'interaction avec ses camarades ou avec l'enseignant.

- les "travelling workshop packages"

Entre 1975 et 1979, une équipe de bibliothécaires de la Newcastle upon Tyne Polytechnic a créé un atelier itinérant d'initiation à la bibliographie<sup>(1)</sup>. Elle organisait des ateliers d'un ou deux jours destinés aux enseignants et aux étudiants, et donnait des conseils aux bibliothécaires pour créer leur propre montage audio-visuel. Cette équipe a eu tellement de succès qu'elle a commercialisé sa méthode. Elle était convaincue qu'une production en commun de matériel utilisable dans toutes les bibliothèques était la solution idéale pour produire un matériel d'enseignement efficace et bon marché.

La méthode comprenait un montage audio-visuel, des cahiers d'exercices d'application, des affiches, des conseils d'utilisation pour les bibliothécaires et les enseignants. Elle a beaucoup de succès auprès des étudiants et des bibliothécaires, et est encore utilisée dans certains établissements. Dans quelques bibliothèques, une nouvelle version informatisée a été mise au point. Malheureusement, l'équipe s'est dissoute en 1979, et aucune expérience similaire n'est en cours.

### **3) les nouvelles technologies:**

- l'enseignement assisté par ordinateur

Les premiers programmes d'enseignement assisté par ordinateur pour la formation des utilisateurs ont été conçus dans les années

---

(1) D. Clark. *The travelling workshop experiment in library user education* London: British library, 1981

70 aux Etats Unis. Ils sont maintenant assez largement répandus dans les bibliothèques américaines. La plupart ont été réalisés par les bibliothécaires, avec l'aide d'informaticiens travaillant sur le campus. Les premiers n'étaient qu'une version informatisée des anciens "workbooks", mais les logiciels les plus récents sont très sophistiqués. Souvent réalisés avec le système Hypercard de Macintosh Apple, ils incluent des textes, des images, du son et sont interactifs. L'étudiant peut choisir l'ordre dans lequel il veut aborder le programme. Des tests sont inclus dans le logiciel. Ils ont souvent un aspect ludique qui plaît beaucoup aux étudiants. On commence à trouver sur le marché britannique quelques logiciels prêts à l'emploi, adaptables aux particularités de chaque bibliothèque<sup>(1)</sup>.

#### - la vidéo interactive

C'est un outil pédagogique qui utilise un programme de micro-ordinateur et du matériel vidéo, reliés par une interface dans un poste de travail. Ce poste peut être utilisé par plusieurs personnes en même temps.

Ces deux méthodes sont séduisantes par beaucoup d'aspects: elles sont interactives, flexibles, leur présentation est attrayante, l'apprentissage devient presque un jeu. Elles s'adaptent au rythme de chacun, et sont disponibles à tout moment. De plus, elles demandent peu de personnel.

Par contre, elles exigent un investissement important, un personnel qualifié pour la maintenance, et elles suppriment le contact personnel avec les bibliothécaires.

### **La situation actuelle en Grande Bretagne**

En 1988, John Cowley a effectué une enquête<sup>(2)</sup> sur les méthodes utilisées dans 83 bibliothèques universitaires britanniques.

---

(1) Le Centre for library and information studies de l'université de Loughborough conserve les copies d'un certain nombre de ces programmes, et les met à la disposition des bibliothécaires désireux de s'informer sur les nouvelles technologies. Il avait été décidé de demander des copies de trois de ces programmes pour voir s'ils auraient pu être utilisés à Enfield. Malheureusement, à la suite d'une erreur du service informatique, les disquettes ont été mal formatées, et il a été impossible de les lire. Un deuxième jeu de disquettes a été envoyé à Loughborough, mais il n'était pas arrivé au moment de la rédaction du mémoire.

(2) J. Cowley *A survey of information skills teaching in U.K. higher education* London: British library Research and development department, 1988

Il ressort de cette enquête que si 96% des bibliothèques organisent une "induction course", elles utilisent peu les méthodes nouvelles et font plutôt confiance aux méthodes traditionnelles.

Dans 82% des cas, l'"induction" dure moins d'une heure. 75% proposent une visite guidée, souvent précédée d'une présentation orale ou audio-visuelle. Environ 40% prévoient un exercice pratique ou utilisent des "workbooks".

Seules 35% des bibliothèques utilisent du matériel audio-visuel. Le tour audio-guidé n'est proposé que par 9% des bibliothèques. Il n'est pas très populaire auprès des bibliothécaires qui sont très attachés au contact direct avec les étudiants.

Pratiquement aucun n'utilise un enseignement assisté par ordinateur. Une seule bibliothèque a expérimenté avec succès une vidéo interactive.

John Cowley conclue son enquête en conseillant aux bibliothécaires de se tenir au courant des nouvelles technologies, dont certaines pourraient être utilisées avec succès. Mais si les bibliothécaires ne se déclarent pas vraiment hostiles aux nouvelles technologies, ils pensent que leur manque de qualification théorique, et les problèmes financiers de leur établissement ne leur permettent pas d'envisager leur utilisation dans un proche avenir.

Pourtant, ils sont dans l'ensemble assez insatisfaits de leur méthode de travail. Ils sont assez sceptiques sur l'efficacité réelle de leur action.

Ils déplorent l'augmentation du nombre des étudiants, le peu d'efficacité d'une "induction" en tout début d'année, et le manque de coopération des enseignants.

Mais comme le dit un des bibliothécaires interrogés: "Au moins, les étudiants auront localisé la bibliothèque, rencontré un bibliothécaire serviable, et ont été encouragés à demander de l'aide. D'ailleurs, vous devriez voir ceux qui n'ont pas eu d'"induction"...".

Cette enquête montre que la bibliothèque d'Enfield reflète assez bien la situation de la majorité des bibliothèques universitaires britanniques. Les autres bibliothèques de l'université du Middlesex ont aussi gardé les méthodes traditionnelles d'"induction", avec des résultats plus ou moins satisfaisants selon les sites.

### **Les autres bibliothèques de l'université du Middlesex**

Les bibliothèques de Ivy House et de Quicksilver place sont deux petites bibliothèques spécialisées, tenues par une seule personne. Celle-ci se contente de faire quelques visites guidées sur demande. Le site de Tottenham n'est

ouvert que depuis le 15 Septembre et son directeur n'a pas eu le temps d'organiser une "induction".

### **Hendon**

La bibliothèque d'Hendon attend 700 nouveaux étudiants à la rentrée, ce qui représente une augmentation importante. Jusqu'ici l'"induction" comprenait une présentation de 45 mn suivie d'une visite guidée.

Ce schéma n'avait pas changé depuis de nombreuses années. Cette année, l'administration a décidé de changer l'organisation de la rentrée universitaire et l'"induction course" a été supprimé. Pour s'initier aux méthodes de travail personnel, les étudiants devront étudier par groupe de deux un aspect de la vie universitaire, et présenter le résultat de leur enquête à leurs camarades. Seulement 10% d'entre eux enquêteront sur la bibliothèque.

Inquiets des conséquences négatives de ce projet, les bibliothécaires ont protesté et ont obtenu qu'une visite guidée soit maintenue pour tous les étudiants. Ceux qui feront l'enquête devront répondre en plus à un "quiz".

La collaboration avec les enseignants est assez difficile. Si ceux-ci reconnaissent en théorie l'importance d'une bonne initiation à la bibliothèque, bien peu sont prêts à sacrifier une heure de leurs cours pour cela.

Le département de droit est le seul à collaborer avec la bibliothèque pour organiser des cours de documentation spécialisée.

Un projet d'unité de valeur d'introduction aux méthodes de travail aurait dû aboutir cette année, mais a été reporté à l'an prochain. Il semble que peu d'enseignants soient prêts à assurer ce cours qu'ils ressentent plutôt comme une charge travail supplémentaire. S'il est mis en place l'an prochain, il pourrait permettre de mieux intégrer la formation des utilisateurs dans l'enseignement général. Mais le personnel d'Hendon manque de temps et de moyens pour étudier sérieusement la question et faire des projets à long terme.

### **Bounds Green**

A la bibliothèque de Bounds Green, l'"induction course" est officiellement obligatoire pour tous les étudiants. Le taux de participation avoisine les 80%. La collaboration avec les enseignants est généralement bonne et certains font figurer l'"induction" dans l'emploi du temps et de leur cours.

L'"induction" suit le schéma traditionnel de la présentation générale suivie d'une visite guidée. Le meilleur taux de participation est atteint dans les cours à faible effectif.

La bibliothèque essaie d'organiser un deuxième niveau de formation qui incluerait des exercices pratiques. Elle a déjà de bons résultats avec quelques cours très spécialisés et a bon espoir d'étendre cette formation à l'ensemble des étudiants.

### **Cat Hill**

La bibliothèque de Cat Hill a la chance d'avoir un public beaucoup plus homogène, composé surtout d'étudiants en arts décoratifs très motivés. La taille modeste du site facilite les rapports entre enseignants et bibliothécaires. L'"induction" est intégrée au programme des cours. Elle consiste une présentation générale suivie d'une visite des collections spécialisées. Les enseignants exigent des étudiants qu'ils joignent à leur premier devoir une feuille annexe, où ils doivent décrire quelles ressources de la bibliothèque ils ont utilisé pour leur travail. Une formation plus approfondie est organisée pour les étudiants de 3<sup>ème</sup> année. Les bibliothécaires se déclarent satisfaits de la collaboration avec les enseignants, mais pour arriver à ce résultat satisfaisant il leur a fallu plusieurs années d'efforts.

### **Trent Park**

Parmi les bibliothèques du réseau, c'est la seule à avoir un véritable projet pour la formation des utilisateurs. La responsable essaie depuis plusieurs années de mettre en place une véritable politique en collaboration avec les enseignants.

Ce travail commence à porter ses fruits puisque les enseignants lui ont demandé de préparer un programme de formation intégré dans le cursus.

Celui-ci comporte trois parties:

- une première introduction, la semaine de la rentrée, est organisée dans une salle de cours.

Elle consiste en une brève présentation orale, suivie d'une démonstration du catalogue automatisé présenté sur grand écran, grâce à un rétroprojecteur,

- une séance d'approfondissement dans les semaines qui suivent.

Elle comprend un rappel des notions déjà abordées, une visite guidée, et un exercice d'application. Dans la mesure du possible, les étudiants sont répartis dans des groupes qui correspondent à leurs options d'études.

- à la fin de la deuxième ou au début de la troisième année, a lieu une véritable formation bibliographique avec présentation des outils de référence propres à une discipline.

Le taux de fréquentation est assez bon: 68 % pour le Modular Degree Scheme, jusqu'à 82% dans certains cours spécialisés. Ces résultats sont liés à une collaboration active apportée par beaucoup d'enseignants, surtout dans les filières hors MDS, où les rapports enseignants / étudiants sont plus étroits. Mais ils sont aussi le résultat d'un travail de longue haleine accompli par le personnel.

Cette présentation rapide montre que les résultats sont meilleurs dans les petits sites ou dans les cours très spécialisés où les rapports sont moins anonymes. Dès que la taille augmente, les bibliothécaires ont beaucoup plus de mal à obtenir la collaboration des enseignants.

S'ils veulent améliorer cette situation, il leur faudra réfléchir à une vraie politique de relations publiques en direction des enseignants.

### **Le choix d'Enfield**

Pour la rentrée d'Octobre 1992, le groupe de travail n'a pas vraiment eu le temps de reconsidérer entièrement le problème de l'"induction". Il y avait cependant une volonté réelle de l'améliorer en essayant de motiver davantage les étudiants.

La première décision a été de reculer de 15 jours la date de l'"induction", dans l'espoir que les étudiants seraient moins bousculés et plus disponibles pour la découverte de la bibliothèque. A cette date, ils devraient avoir reçu leurs premières listes de livres à lire, et ils devraient se sentir plus motivés.

Il a ensuite été décidé d'ajouter au traditionnel "talk and tour" un exercice pratique pour faire participer activement les étudiants et vérifier s'ils ont bien assimilé ce qui leur a été présenté.

Cet exercice était également indispensable pour évaluer les 300 étudiants inscrits en Society, History and Environment, pour qui l'"induction" était obligatoire.

Un questionnaire d'évaluation a aussi été prévu à la suite de l'exercice.

La responsable de la bibliothèque avait aussi décider de préparer une visite audio-guidée pour les étudiants qui n'ont pas pu assister à l'"induction". Elle prévoit d'en faire une traduction en français et en allemand pour les

étudiants étrangers. Malheureusement, elle n'a pas eu le temps de réaliser ce projet avant la rentrée.

L'organisation pratique de l'"induction" est assez lourde.

Le jour de la rentrée, les étudiants accomplissent toutes les formalités administratives en même temps, dans une salle où tous les services sont représentés: administration, médecine universitaire, association sportive et bibliothèque. L'inscription à la bibliothèque est automatique. Chaque étudiant reçoit un petit guide de la bibliothèque et est inscrit d'office dans un groupe pour l'"induction". Si la date ne lui convient pas, il doit se présenter à la bibliothèque pour demander à changer de groupe.

L'"induction" se déroule sur six matinées, du 7 au 14 Octobre. Pendant ces six matinées, la bibliothèque est fermée au public. L'ensemble du personnel participe à l'"induction", y compris le personnel non qualifié s'il le désire. Ceci se justifie par le grand nombre de groupes à accueillir, mais c'est aussi une façon d'affirmer que l'ensemble du personnel forme une seule équipe où chacun doit se sentir responsable. Ceci ne pose pas de problème, car les "library assistants" sont tous très bien formés. Cependant, seuls les bibliothécaires qualifiés assurent la présentation en salle.

Il a été calculé que pour accueillir les 1000 nouveaux étudiants, il fallait organiser 18 sessions de 60 personnes, qui seraient ensuite subdivisées en 4 groupes de 15 pour la visite. Chaque groupe doit commencer la visite à un endroit différent de la bibliothèque, car c'est le seul moyen d'éviter les collisions entre les groupes, mais cela donne un ordre de présentation des services qui n'est pas toujours très logique.

Pour la rentrée 1991, un des bibliothécaires avait préparé une présentation type pour la visite. Auparavant, chacun avait sa propre méthode et il y avait de grandes disparités dans la longueur des présentations et dans leur contenu. Une harmonisation des discours était encore plus nécessaire cette année avec l'introduction d'un même exercice pour tous les groupes. Il fallait s'assurer que toutes les questions posées dans l'exercice seraient traitées dans l'"induction". Chaque membre du personnel a donc reçu un document de deux pages contenant des conseils pratiques sur le déroulement de la visite, illustrés d'exemples à utiliser pour la démonstration du catalogue informatisé.

La durée de l'"induction" est de deux heures. La première partie a lieu dans une salle de cours à l'extérieur de la bibliothèque. Elle dure entre 20 et 30 minutes. Le bibliothécaire présente le réseau de bibliothèques, précise les horaires d'ouverture, les conditions de prêt, passe en revue les différents

services offerts, explique les recherches possibles sur le catalogue informatisé et le principe de la classification Dewey à l'aide de quelques textes présentés par rétroprojection.

Les étudiants sont ensuite dirigés vers la bibliothèque où ils sont divisés en quatre groupes. Chaque bibliothécaire explique à son groupe le fonctionnement du catalogue et lui signale les possibilités offertes par le menu.

La démonstration est limitée aux recherches par auteur, titre et mot-clé. Elle est suivie par une visite guidée au cours de laquelle on montre aux étudiants les catalogues des périodiques et des vidéos. Les recueils de statistiques, abstracts et CD Roms sont simplement mentionnés au passage, mais leur utilisation n'est pas expliquée.

L'exercice a été conçu de façon à couvrir tous les points abordés lors de la visite. L'accent est mis sur le maniement du catalogue automatisé, mais les autres aspects de la bibliothèque n'ont pas été négligés. Certaines questions obligent les étudiants à aller dans les rayonnages pour chercher des titres précis. Cet exercice apporte aux étudiants une connaissance pratique de l'agencement de la bibliothèque. Il leur fait découvrir des documents qu'ils n'auraient jamais eu l'occasion de consulter.

L'ajout de l'exercice pratique a été l'occasion d'introduire un questionnaire d'évaluation<sup>(1)</sup>. Ce questionnaire est composé de 7 questions, plus un espace libre pour les commentaires. A l'origine, il n'était prévu qu'un simple espace pour les remarques personnelles, mais l'idée d'un véritable questionnaire s'est finalement imposé.

Il est en effet indispensable de faire une évaluation quand on lance un nouveau projet. Dans ce cas précis, elle était d'autant plus nécessaire que l'un des principaux regrets exprimés par les bibliothécaires qui avaient participé à l'"induction" les années précédentes était l'impossibilité d'évaluer l'impact réel de leur travail. Cette absence de "feed back" explique en partie le manque d'enthousiasme exprimé par une partie du personnel. L'idée du questionnaire d'évaluation a été bien accueillie par le personnel, qui s'est montré intéressé par le projet et curieux de voir les résultats.

En dehors de cet aspect psychologique non négligeable, le but était d'abord de faire le bilan pour ensuite faire des propositions pour l'an prochain.

L'évaluation devait porter sur plusieurs points:

- la satisfaction globale des étudiants
- leur jugement sur:
  - la méthode:
  - le contenu

---

(1) Voir le texte du questionnaire en annexe

- leurs souhaits et leurs suggestions
- leurs performances.

Elle avait aussi pour but de confirmer certaines hypothèses.

Au départ, une des hypothèses était que les résultats seraient meilleurs si l'"induction" était obligatoire. Pour vérifier cette supposition, il a été prévu de faire la comparaison des résultats des étudiants pour qui l'"induction" était obligatoire, avec ceux des étudiants venus volontairement.

Il semblait aussi que l'"induction" était trop longue et qu'il faudrait supprimer une des trois parties, a priori la première. On a donc demandé aux étudiants de donner leur ordre de préférence pour les trois parties, dans le but de déterminer celle à supprimer.

## **Le déroulement de l'"induction"**

### **Participation**

Comme il avait été prévu, l'"induction" s'est déroulée sur six matinées, mais le taux de participation a été assez bas. Si on prend aussi en compte les 45 élèves infirmières pour qui une "induction" spéciale avait été organisée en Septembre, 354 étudiants sur 950, soit 37,2% sont venus. Le premier jour, alors qu'on attendait 170 étudiants, 29 se sont présentés, dont 4 seulement à la session de 11h30! La participation a été un peu meilleure les jours suivants, mais elle est restée bien inférieure à ce qui était escompté. Ce taux de participation est bien inférieur à ceux des autres bibliothèques de l'université du Middlesex. 230 étudiants, soit 74% des présents, ont rendu l'exercice pratique, 200 ont rempli le questionnaire d'évaluation.

L'année précédente, l'"induction" avait touché près de 80% des étudiants car elle avait été organisée dans le cadre de la "general induction" de la première semaine.

Cette année, elle a lieu alors que les cours avaient déjà commencé. Certains étudiants n'ont pu venir à l'heure qui leur avait été indiquée parce qu'ils avaient un cours à la même heure, et peu d'entre eux ont pris la peine de venir à la bibliothèque pour s'inscrire à un autre moment. Mais beaucoup ne sont simplement pas venus par manque de motivation.

D'autres encore ne sont pas venus parce que le département de géographie avait programmé une séance de travaux pratiques en bibliothèque la même semaine que l'"induction" , sans aucune concertation avec les bibliothécaires. Cet incident est d'autant plus regrettable que les travaux pratiques proposés portaient sur les indexes et les abstracts et étaient d'un niveau bien trop élevé pour des étudiants de première année. Quelques étudiants de géographie se sont présentés le lendemain pour l'"induction" et ont regretté de n'avoir pas commencé par là. Ils se sont plaints de la complexité des exercices qui les avaient découragés. Il est à craindre que beaucoup de ces étudiants ont trouvé ce premier contact si rebutant qu'ils ont préféré ne pas revenir pour l'"induction". La directrice de la bibliothèque s'est plainte auprès du responsable de géographie de ce manque de concertation.

Mais même chez les étudiants de Society, History and Environment (SHE) pour qui l'"induction" était obligatoire, la participation n'a pas atteint le niveau attendu.

A la fin des six jours, seuls 160 étudiants inscrits en SHE sur un total de 300 avaient rendu leur questionnaire, soit seulement 53%. Une vingtaine

d'autres l'ont rendu avec plusieurs jours de retard, après que leur enseignant leur ait rappelé qu'il était obligatoire. Celui-ci avait pourtant pris la peine de faire venir la responsable de la bibliothèque dans son cours pour qu'elle explique aux étudiants l'importance de l'"induction". Il a été nécessaire de programmer pour début Novembre des sessions supplémentaires pour les 40% qui n'étaient pas venus.

Les étudiants inscrits en SHE ont représenté malgré tout plus de 58% des présents alors qu'ils ne représentent que 31% des nouveaux inscrits.

Chez les étudiants pour qui l'"induction" n'était pas obligatoire, la participation tombe à 20% des nouveaux inscrits. Parmi ceux-ci, 50, soit 41% seulement ont rendu leur exercice à la fin de l'"induction".

### **Taux de réussite à l'exercice**

208 exercices rendus dans les temps ont été analysés. Globalement, les résultats ont été bons. La grande majorité des étudiants a su répondre à quatorze questions sur seize; les erreurs les plus nombreuses ont porté sur les trois dernières questions qui étaient les plus difficiles. Il semble que les explications données sur les photocopies d'articles, les indexes et les statistiques aient été insuffisantes car beaucoup d'étudiants sont venus demander de l'aide au personnel pour ces questions. Il faudrait d'abord revoir la formulation des deux dernières questions qui ont paru peu claires aux étudiants.

Mais pratiquement tout le monde a su faire correctement les recherches dans le catalogue informatisé et dans le catalogue des périodiques. Ce résultat est très satisfaisant car ce sont les recherches les plus fréquentes pour des étudiants de première année.

Pour la dernière matinée, il n'a pas été possible d'obtenir une salle sur l'université. La première partie a donc été supprimée et remplacée par une brève introduction dans les locaux mêmes de la bibliothèque.

Nombre de fautes	Etudiants inscrits en SHE		Autres étudiants	
	Nombre d'étudiants	Pourcentage	Nombre d'étudiants	Pourcentage
0	84	52	10	20,8
1	45	28	11	<del>22,9</del> <sup>44</sup>
2	17	10,6	11	22,9
3	4	2,5	1	2
4	4	2,5	1	2
incomplet	6	3,75	4	8,3
TOTAL	160	100	48	100

### **Comparaison des résultats des étudiants inscrits en SHE avec ceux des autres étudiants**

Les bibliothécaires ont simplement donné plus d'information durant la visite guidée. Le taux de réussite à l'exercice et le taux de satisfaction a été pratiquement similaire à celui des autres jours.

Il faut noter que conformément à l'hypothèse de départ, les résultats des étudiants inscrits en SHE ont été nettement meilleurs que ceux des autres étudiants: 52% de sans faute contre 20,8% pour les autres étudiants. Le responsable de ce département a été très coopératif. A la suite de la semaine d'"induction", il a de nouveau invité le bibliothécaire à venir faire devant ses étudiants un compte-rendu des résultats et à commenter les principales erreurs relevées. Cet exemple de bonne collaboration entre bibliothécaires et enseignants est malheureusement assez rare.

#### **Le questionnaire d'évaluation**

175 questionnaires ont été retournés dans les temps et ont pu être analysés<sup>(1)</sup>.

(1) Voir les résultats complets en annexe

Le taux de satisfaction est très élevé: 51,4% ont trouvé le cours très utile, 46,8% utile, 1,7% pas très utile. Un seul étudiant, parmi ceux qui ont rendu leur questionnaire en retard, l'a trouvé inutile.

Environ 80% estiment que la durée et la quantité d'informations étaient corrects, 14% ont trouvé l'"induction" trop longue, alors que 7,1% l'ont trouvée trop courte.

Les étudiants ont nettement préféré l'exercice pratique, la visite guidée arrive en deuxième position alors que, comme prévu, la présentation théorique n'a guère été appréciée.

Si certains étudiants connaissaient déjà le principe de la classification Dewey, utilisée en bibliothèque municipale, et l'existence du service des périodiques, la majorité a découvert le service audio-visuel, le fonctionnement du catalogue automatisé et les CD Roms.

Il semble par contre que beaucoup n'aient pas retenu la notion d'indexés et d'abstracts.

94,6% déclarent se sentir plus sûrs d'eux dans la bibliothèque à la suite de l'"induction"; 1,7% ne sont pas plus sûrs d'eux, et 3,5% avaient déjà l'habitude de la bibliothèque.

48,4% aimeraient participer à une session plus détaillée, alors que 51,5% n'en ressentent pas le besoin.

Les commentaires confirment la satisfaction quasi générale des participants.

"Hepful and confidence building exercise",

" I enjoyed it, I didn't realize using a library to study would be so complex"

Quelques étudiants auraient aimé avoir plus de détails sur les CD Roms et les abstracts. Quelques autres se sont plaints du nombre trop réduits d'OPACs pour faire les exercices.

On peut imaginer les bousculades si tous les étudiants étaient venus!

Curieusement, l'un des commentaires les plus critiques émane d'une étudiante française qui a trouvé l'"induction" peu utile et écrit que la bibliothèque ferait mieux d'éditer un guide imprimé. Serait-ce dû à une différence d'approche de l'apprentissage entre les français et les anglais?

## **Conclusions**

Quelles conclusions peut-on tirer de ces chiffres ?

Tout d'abord, il faut déplorer le faible taux de participation des étudiants alors que les résultats prouvent que l'"induction" est efficace et satisfait les étudiants qui y participent.

Mais le choix d'une date plus tardive s'est révélé un mauvais calcul.

Le faible taux de participation spontanée à l'"induction" montre que peu d'étudiants ont conscience de son utilité. La majorité ne vient que si les enseignants l'exigent. On remarque d'ailleurs que les résultats sont bien meilleurs quand l'exercice est obligatoire et compte pour la note finale.

En fait, le problème n'est pas dû à la qualité de l'"induction", mais au manque de motivation des étudiants.

Ces conclusions sont similaires à celles auxquelles étaient arrivés les responsables des autres sites de l'université.

Il semble que tous les efforts faits par la bibliothèque ne peuvent porter leurs fruits que si les enseignants sont prêts à les soutenir.

## **Propositions**

A la suite de ce bilan, quelles propositions peut-on faire ?

### **Suggestions à court terme**

Dans un premier temps, la bibliothèque pourrait se contenter d'améliorer le système existant sans le changer complètement, car malgré quelques défauts, il s'est révélé assez efficace.

Par contre, l'organisation est très lourde pour les bibliothécaires.

Pour l'alléger, il semble qu'on pourrait sans trop de problème supprimer la présentation en salle qui est la partie la moins appréciée par les étudiants. Les points abordés dans cette première partie pourraient être aisément intégrés dans la visite guidée. C'est d'ailleurs ce qui s'est passé le dernier jour, sans répercussion notable sur les performances des étudiants.

Auparavant, l'existence des deux parties se justifiait par la nécessité de renforcer l'apprentissage par la répétition. Actuellement, l'ajout de l'exercices pratique assure encore plus efficacement ce renforcement.

La suppression de cette première partie permettrait de raccourcir l'"induction" et éviterait les va et vient entre la salle de cours et la bibliothèque. Il semble en outre qu'un premier contact dans les locaux mêmes de la bibliothèque serait plus vivant et plus motivant qu'une conférence hors contexte, dans une salle de cours anonyme.

L'exercice d'application a remporté les suffrages de la majorité des étudiants. Mais certains ont eu du mal à se concentrer sur l'exercice après plus d'une heure d'écoute passive. Si le temps de présentation était raccourci, les étudiants seraient plus disponibles pour l'exercice et un plus grand nombre le compléterait.

L'exercice serait encore plus motivant si on proposait aux étudiants plusieurs versions correspondant aux différentes disciplines enseignées à Enfield. Il suffirait que l'on choisisse des exemples différents pour chaque domaine.

Il faudrait aussi que tous les étudiants puissent connaître leurs résultats pour que l'exercice soit vraiment utile. Si l'étudiant qui a consacré près d'une heure au test ne reçoit aucun "feed back", il se sentira frustré. Il faudrait que tous les étudiants puissent, s'ils le désirent, consulter leur copie et la comparer au corrigé.

L'idée d'une visite audio-guidée est bonne et devrait être réalisée. Elle permettrait d'assurer une formation minimale pour les étudiants à temps partiel ou les stagiaires étrangers qui n'ont pu participer à l'"induction".

Mais le problème principal étant le faible taux de participation, il faudrait trouver les moyens de l'améliorer.

Il semble tout d'abord qu'un certain nombre d'étudiants n'étaient pas au courant de l'"induction" ou en avaient oublié la date.

Leur inscription à l'"induction" s'est faite en même temps que leur inscription administrative, à un moment où ils recevaient un grand nombre de documents et d'informations diverses. Le formulaire d'inscription à l'"induction", trop petit, s'est perdu parmi les autres documents administratifs, et les étudiants n'y ont plus pensé.

Il faudrait que la bibliothèque organise une véritable promotion de son "induction", en installant un vrai stand dans le hall d'inscription, avec affiches et slogans. Elle pourrait même installer une banderole à l'entrée de la bibliothèque pour rappeler les dates de l'"induction" aux étudiants distraits. Pour faire venir les étudiants, il faut déjà les informer.

Il faudrait aussi que la responsable contacte les responsables de l'"induction week" et leur recommande de limiter au minimum leur présentation de la bibliothèque lors de leur visite guidée de l'université. Autrement, les étudiants ne verraient plus l'utilité d'assister à la véritable "library induction". Par contre, il faudrait, que ces enseignants précisent qu'il y aura par la suite une vraie visite de la bibliothèque, et en soulignent l'importance.

Mais il faudrait surtout que la bibliothèque poursuive ses efforts en direction des enseignants, et réussisse à convaincre encore plus de responsables de départements de collaborer.

Il faudrait avoir une véritable politique de relation publique avec les enseignants. Les résultats nettement meilleurs obtenus par les étudiants inscrits en SHE prouvent que le rôle des enseignants est déterminant dans l'attitude des étudiants envers la bibliothèque. Si l'enseignant insiste sur l'importance du travail en bibliothèque et exige la participation de tous à l'"induction", celle-ci sera considérée comme importante par les étudiants. Si elle est présentée comme facultative, elle sera automatiquement dévaluée à leurs yeux. Et ce sont souvent ceux qui en auraient le plus besoin qui seront les premiers à la négliger.

Il serait aussi utile que la bibliothèque envoie aux directeurs des départements un compte-rendu de l'"induction" de cette année, en insistant sur le fait que les résultats ont été bien meilleurs quand les enseignants ont apporté leur collaboration.

Mais il serait illusoire d'espérer convaincre rapidement l'ensemble des enseignants. C'est un travail de longue haleine qui peut demander plusieurs années.

On peut cependant être assez optimiste si on voit les résultats obtenus sur les autres sites et si on considère la façon dont se déroule la formation des étudiants en maîtrise à Enfield. Contrairement à ce qui se passe avec les étudiants de première année, cette instruction bibliographique s'est toujours faite en collaboration avec les enseignants.

La participation avoisine les 100% et cette formule satisfait tout le monde.

Il devrait être possible de convaincre les enseignants de faire la même chose pour les étudiants de première année.

### **La mise en place d'un deuxième niveau de formation**

Le questionnaire montre que 48,4% des étudiants qui ont répondu, aimeraient avoir une formation plus approfondie, surtout sur les abstracts et les CD Roms.

Mais il semble qu'il serait prématuré de lancer un projet dès l'an prochain. Il serait plus utile pour l'instant de concentrer les efforts de la bibliothèque sur l'"induction", et de se donner pour objectif d'augmenter le nombre des participants.

Ce n'est que lorsque la participation atteindra au moins les 70%, qu'il sera temps de songer à un deuxième niveau. En attendant, il vaudrait mieux se contenter de répondre aux demandes des enseignants, sans faire de promotion spéciale.

### **Suggestions à long terme**

Tous les aménagements suggérés ne peuvent cependant être que provisoires. Comme toutes les autres bibliothèques universitaires britanniques, la bibliothèque d'Enfield sera de plus en plus confrontée au problème de l'augmentation du nombre des étudiants. D'ici deux à trois ans, il ne sera plus possible de continuer l'"induction" telle qu'elle se fait actuellement.

Il est nécessaire de repenser entièrement la question afin de trouver une solution qui soit à la fois satisfaisante pour les étudiants et moins lourde à gérer pour le personnel.

La bibliothèque pourrait envisager l'idée d'un programme d'enseignement assisté par ordinateur réalisé en collaboration avec le service informatique. La fusion prévue de la bibliothèque avec ce service devrait être une occasion favorable au lancement de ce projet.

Cette solution comporterait beaucoup d'avantages, non seulement pour les étudiants mais aussi pour le personnel. L'enseignement assisté par ordinateur correspond assez bien aux critères indiqués au début du chapitre IV. D'après une enquête menée par Walker et Culkin<sup>(1)</sup> les résultats sont aussi bons sinon supérieurs à ceux obtenus avec les méthodes traditionnelles, et le gain en heures de travail est important.

L'E.A.O. n'est pas malgré tout la panacée. Utilisé comme seule méthode d'"induction", il risquerait de beaucoup limiter les contacts entre le personnel et les étudiants et de créer une impression d'anonymat. Or, cette première prise de contact est un des aspects fondamentaux de l'"induction", les bibliothécaires y sont très attachés. Pour assurer cet aspect affectif qui lui fait défaut, il faudrait compléter l'instruction donnée par E.A.O. par une courte visite guidée dont le seul but serait de présenter aux étudiants le personnel et les locaux. Il serait aussi souhaitable qu'un bibliothécaire reste à la disposition des étudiants pendant les séances d'E.A.O. pour apporter de l'aide et montrer que les bibliothécaires sont toujours là en cas de besoin.

Libéré par l'E.A.O. de toute la partie cognitive de l'"induction", le personnel pourrait consacrer le temps économisé à l'organisation d'une formation plus spécialisée dans le courant de l'année. L'évaluation pourrait se faire en gardant l'exercice pratique tel qu'il existe actuellement. L'étudiant pourrait le compléter au moment de son choix avant une date limite. Mais certains systèmes sophistiqués proposent un programme d'évaluation avec correction automatique. Si le futur Information and learning resources service choisit de créer son propre programme, toutes les options sont possibles. Si la réalisation d'un programme par le personnel s'avérait trop lourde à gérer, il serait possible d'acquérir un des programmes disponibles sur le marché. Mais il est encore trop tôt pour savoir quelle sera exactement la situation au moment de l'intégration des services. Le choix d'acheter ou de concevoir un programme ne pourra se faire qu'à ce moment là.

---

(1) E. Walker, P. Culkin. Computer assisted instruction in academic libraries In: *Proceedings of the third international conference on user education*. Loughborough: Infuse, 1986

Actuellement, le responsable du service informatique est très intéressé par le projet et n'y voit pas d'obstacle technique majeur. Les informaticiens pourraient apporter leur compétence technique et les bibliothécaires leurs connaissances professionnelles pour mener à bien ce projet. Une quinzaine d'ordinateurs sont déjà installés dans la bibliothèque dans le cadre de la première étape de l'intégration des services. Dans une phase ultérieure, le matériel informatique et les ressources de la bibliothèque seront entièrement regroupés dans un même local. L'utilisation d'ordinateurs pour la formation des lecteurs s'intégrerait très bien dans ce contexte.

Il faut cependant signaler un problème pratique: le matériel actuellement disponible est essentiellement IBM, alors que les meilleurs programmes d'E.A.O. fonctionnent sur Hypercard de Macintosh. Il faudrait donc envisager l'achat de plusieurs ordinateurs Apple. Ceux-ci pourraient bien sûr servir également pour d'autres enseignements.

Il s'agit cependant d'un investissement important pour lequel il faudrait obtenir des crédits supplémentaires.

Quels pourraient être les arguments à utiliser pour convaincre l'université de voter ces crédits ?

Dans le but de présenter à l'université des arguments crédibles, il faut procéder à une analyse de la bibliothèque et de son environnement. Cela lui permettra de mieux se positionner par rapport à sa tutelle pour obtenir un maximum de crédits.

En premier lieu, on peut remarquer que la situation financière de l'université devrait s'améliorer. En effet, en Grande Bretagne, la majorité des crédits des universités provient des droits d'inscription qui sont élevés: 27 000 F pour un étudiant de premier cycle, 35 000 F pour un étudiant étranger. L'augmentation du nombre d'étudiants, sans augmentation de personnel, devrait améliorer sensiblement le budget de l'université.

Donc, dans ce contexte, si l'université a pour politique de limiter au maximum l'embauche de personnel supplémentaire, elle est par contre prête à investir dans du matériel neuf et dans des projets innovateurs, tel qu'un programme d'enseignement assisté par ordinateur. En effet, dans le climat actuel de compétition qui règne entre les universités pour attirer encore plus d'étudiants (et donc encore plus d'argent), l'existence de services annexes de qualité est un atout important. Dans sa dernière brochure de présentation, l'université se vante d'ailleurs d'offrir aux étudiants des services de qualité: "Top performing students need high quality facilities - and they get them at Middlesex".

Analyse interne de la bibliothèque	
Atouts	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel qualifié</li> <li>- Nouvelles opportunités offertes par le projet de fusion avec le service informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de personnel</li> <li>- Personnel inquiet des conséquences de la fusion</li> </ul>

Analyse de l'environnement	
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration prévue de la situation financière</li> <li>- Volonté de l'université d'investir dans du matériel pour améliorer son image de marque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Refus d'engager du personnel supplémentaire</li> <li>- Risques de saturation des services dûe à l'augmentation des étudiants</li> </ul>

Il faut donc que le futur Information learning resources services s'affirme comme l'un de ces services vedettes qui contribuent au prestige de l'université. Cela lui permettrait de justifier sa demande de crédits supplémentaires.

Autre argument à présenter en faveur d'un projet commun avec le service informatique: il aurait un effet bénéfique sur l'attitude du personnel envers la fusion des deux services. Il a déjà été signalé que le personnel était inquiet des conséquences de cette fusion et n'en voyait pas l'utilité réelle. La réalisation d'un projet qui mettrait en commun le matériel et les compétences des deux services pourrait aider grandement à la naissance d'un sentiment d'appartenance à une seule équipe de travail.

Cette proposition rejoint la recommandation faite dans le rapport publié en 1991 sur l'intégration des services à l'université du Middlesex<sup>(1)</sup> : " Le moyen le plus efficace de réaliser une véritable intégration est par la participation du personnel à des projets réels qui exigent les compétences complémentaires de tous les personnels pour sa réalisation pratique, que ce soit une collaboration pour le développement d'un nouveau média, ou la planification et la mise en place de zones multiservices prévues pour servir et renseigner les usagers".

Il semble que le projet d'enseignement assisté par ordinateur réponde bien à ces objectifs et qu'il devrait donc obtenir l'appui financier de l'université.

---

(1) P. Sutherland **The management of integrated learning resources** Report compiled for Middlesex Polytechnic, 1991

## **Conclusion**

Ce projet d'enseignement assisté par ordinateur peut paraître ambitieux. Il impliquerait une remise en cause totale du fonctionnement de la formation des lecteurs. Mais celui-ci est de toute façon devenu pratiquement ingérable dans sa forme actuelle.

Puisqu'un changement s'avère indispensable, autant choisir la méthode la plus moderne et la plus performante.

D'ici quelques années, les programmes d'enseignement assisté par ordinateurs seront devenus aussi courants dans les bibliothèques que le sont devenus les catalogues informatisés et les CD Roms.

Cela demande certes un investissement important au départ, mais à long terme ce choix permettrait des économies de temps et de personnel.

La formation des utilisateurs est essentielle, elle mérite qu'on lui consacre plus de crédits. Quand une bibliothèque se décide à investir dans la formation, elle fait un investissement rentable.

## Bibliographie

### 1) Ouvrages généraux

CLARK, Daphne. *Students and libraries*. Newcastle: Newcastle upon Tyne Polytechnic products, 1981

CLARK, Daphne TAYLOR, P.J. HARRIS, C. *The education of users of library and information services: an international bibliography 1926-1976* London: Aslib, 1978

COWLEY, John HAMMOND, Nancy. *Educating information users in universities, polytechnics and colleges*. London: British library, 1987

COWLEY, John. *A survey of information skills teaching in U.K. higher education*. London: British library, 1988

DOLPHIN, Philippa. *Learning about the library*. London: Standing Conference on Educational Development, 1989

FJALLBRANT, N MALLEY, I. *User education in libraries*. 2nd ed. London: Bingley, 1984

LOCKWOOD, D.L. *Library instruction: a bibliography* Westport (Conn.): Greenwood press, 1979

ROBERTS, A.F. *Library instruction for librarians* Littleton: Libraries unlimited, 1982

SVINICKI, M.D. SCHWARTZ, B.A. *Designing instruction for library users: a practical guide* New York: M. Dekker, 1988

*User education in academic libraries* London: library Association, 1990

## 2) Autres ouvrages

BAYARD-WHITE, S. HOFFOS, S. *Interactive video: introduction and handbook*. 4 ed. London: National interactive video centre, 1988

CLARK, Daphne *The travelling workshop experiment in library user education*. London: British library, 1981

HARLAN, R. Welcoming notes in : *Instruction in the use of the college and university library*. Berkeley: University of California, school of librarianship, 1970

LYNCH, M.J. Library tours: the first step In: *Educating the library user*. New York: Bowker, 1974

SMEATON, R. *Self-paced workbooks: their potential for library instruction in British institutions of higher education*. Nottingham:: Nottingham library association, University college and research section, 1988

WALKER, E; CULKIN, P. Computer assisted instruction in academic libraries. In *Proceedings of the third international conference on user education* Loughborough: Infuse, 1986

## 3) Articles

JAROS, J. Planning and testing a self-guided taped tour in an academic library. *Reference quarterly*, 1989 Vol. 29, n°2, pp. 199-208

MORGAN, S. Self instruction techniques in user information. *Library information research news*, 1989 Vol 12, n° 46, pp. 21-36

RADER, Hannilore B. Library orientation and instruction 1990. *Reference service review*, 1991, vol. 19, n°4, pp. 71-83

WATSTEIN, Stephen. Hypermedia and library instruction: the challenge of design. *Reference service review*, 1991, vol. 19, n° 4, pp. 13-20

# ANNEXES

# Compte-rendu destiné à la responsable de la bibliothèque d'Enfield

## 1992 induction course

This year the rate of participation was rather low : only 309 students came. If one adds the 45 nursing students that had an induction in september, that makes a total of 354 out of 950 (37,2%). Last year the rate was almost 80%. 230 students (74%) completed the exercise. 200 answered the questionnaire.

Last year's induction was a greater success because it took place during the first week when students were shown around all the services. They could not really escape the library induction, while this year the induction took place when lectures had already started. Some students could not come because their induction clashed with one of their lectures, and they did not make the effort to go to the library to enrol for another session. But most of them did not come because they did not realize how helpful the library induction could be.

Even among the SHE students the participation was not very high, although it was compulsory for them. On tuesday 20th, five days after the end of the induction week, 176 out of 300 SHE students (59%) had returned their practical exercise. It will be necessary to organize an extra session for those who have not come. In spite of that the She students represented 58% of the 309 students who attended the induction course.

Only 20% of the students that were not obliged to attend the induction came. 50 (41%) returned their exercise.

### The practical exercise

The results were good : a large majority managed to answer 14 out of 16 questions. Most of the mistakes were made on the last three questions which were the most difficult.

Question 15 should be reworded as many students found the word "series" confusing. Many students have not yet realized what indexes and abstracts are, nor have they understood that an article can also be in the photocopy collection. But most of them were able to find references on OPAC. This is a very good result since most students will not need to do any other kind of research during their first year at university.

On wednesday 14th it was not possible to find a free room for the talk. The whole induction took place in the library. This did not change the results of the exercise or the rate of satisfaction.

The results of the SHE students were much better than those of other students. The number of incomplete exercises was much higher among non SHE students.

### The questionnaire

175 questionnaires were analyzed.  
The rate of satisfaction is very high : 51,4% found the session

very useful, 46,8% useful, 1,7% not very useful. The comments were very positive : " helpful and confidence building exercise", "very helpful staff". A few students would have liked to have more details about journals and abstracts.

It is a pity that the participation was so low, while the high rate of satisfaction and the good results of the exercise show that the induction course itself is well designed.

The problem is not the quality of the induction, but the lack of motivation of students. The good results of SHE students shows that the only solution is to make the induction course compulsory.

### Short term proposals

One could at first be satisfied with a mere improvement of the induction course, as it is rather good.

But its organization would be more simple if the talk was abandoned. The questionnaire shows that the talk was the least popular part among the students, while most of them put the exercise in the first position. All the informations that were given during the talk could be given during the tour. This is what happened on wednesday 14th, and the results were as good as on the previous days. If the talk was abandoned students would feel less bored and tired when they start the exercise. Hopefully more students would complete the exercise if the induction was shorter.

The exercise would be even more interesting for the students if it was subject orientated. Each subject librarian could propose a different set of examples.

The self-guided tour on an audio tape is a very good idea. It would be very useful for the students who could not attend the induction.

But the main problem was the low level of participation. What can be done to improve it ?

It seems that some of the students had not realized there was a library induction, or had forgotten because they were told about it on their registration day when so much information was given to them. Besides, the booking slip they were given was too small and easy to lose.

The library should do more promotion for the library induction. It should have a real stall in the registration hall, with large posters saying "Join the library induction". And why not hang a banner over the library door : "Induction week" ? It would at least remind a few students of the dates of the induction.

The site librarian should also get in contact with the teachers who organize the general induction. All the teachers who show the new students around the university should be told to show the students where the library is, but not to tell them too much about it. Otherwise the students will not see the point of a proper library induction. The teachers should tell the students that they will have their library induction later and they should stress its importance.

But the main point is to convince more teachers to make the induction compulsory. The attitude of teachers towards the library determines the attitude of students. Participation will never be

very high if the induction is not compulsory.

The site librarian should go on trying to convince more teachers of the importance of the library induction. She could use the results of this survey to show them that students' performances are much better when teachers collaborate.

But it will certainly take a few years before all are convinced...

#### Follow up sessions

The questionnaire shows that 48,4% of students would like to have a more detailed session later in the year, mainly about journals, indexes and CD Roms.

This would be very useful for students. But it would be premature to start a new project before the rate of participation to the first induction improves.

The main objective for next year should be to increase the rate of participation of first year students to the library induction. It is not until about 70% of them have attended the first induction that a follow up should be organized. Meanwhile, the librarians should simply answer the demands of the teachers who are interested in a second visit.

#### Long term proposals

It is obvious that the present method of induction should not continue much longer, as the number of students is bound to increase. Within two or three years, it will be necessary to reconsider the whole problem and to find a solution which would be satisfactory for both staff and students.

The library should consider the idea of a computer assisted learning program conceived in collaboration with the computer centre.

This solution would have significant advantages for students and staff.

Computer assisted learning is an attractive method for students who can work at their own individual pace, actively participate in the learning process and receive immediate feedback.

Its technological novelty will appeal to many students. It is very flexible and can be used by groups or individual learners.

Several surveys proved that CAL is very effective.

It is less time consuming than most methods. Fewer librarians would have to participate to the induction course. This would save time for the organization of follow up sessions.

Of course computer assisted learning has a few drawbacks. It could lead to a loss of personal contact with students. As one of the aims of library induction is to make students aware that the library staff is always ready to help, it seems important to combine CAL with a short guided tour to keep this personal contact. Assessment could be made by a practical exercise, or by tests included in the program.

The opening of the new integrated learning resources centre would be a good opportunity to launch this project. Computer assisted learning for library instruction seems to fit very well into this

pattern .

It would be possible either to buy one of the existing commercialized programs, or to conceive one which would be better adapted to Enfield library. It would be necessary to buy several Apple Macintosh computers, for most CAL programs are conceived on Hypercard. But these computers could also be used for other purposes.

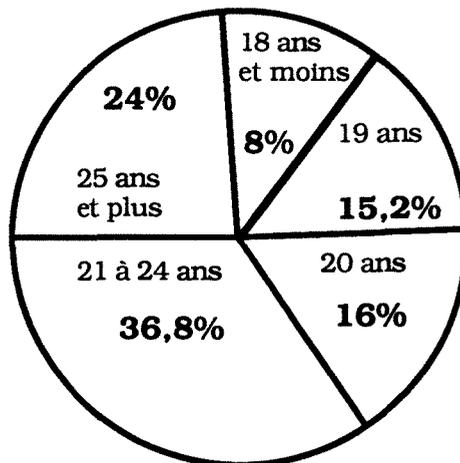
Besides, if the university is not ready to recruit new staff, it is ready to invest on equipment if it can improve its image. For in the present climate of competition between universities, the provision of good learning facilities could be a convincing argument to attract more students (and therefore more money). The new university prospectus says : "Top performing students need high quality facilities - and they get them." Computer assisted learning packages could be one of these facilities.

This project could also be very beneficial for the staff. At the moment the library staff seems apprehensive about the future integration and does not see any benefit in it. A common project, which would need the skills of both staff, would make this integration easier. Collaboration would create new links between people and encourage a team feeling.

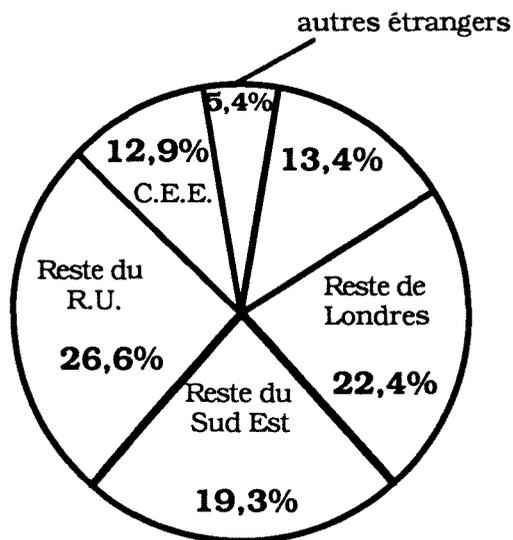
This is actually what Philippa Stherland had said in 1991 in her report on the management of integrated learning resources : "The most effective means of accomplishing genuine integration is through the participation of staff in real projects which require the complementary skills of staff for their effective realisation - whether this be the collaboration on the development of new media or the planning and implementation of user-oriented, multi-service information handling areas."

This project can look ambitious, but it is worth considering. Since a change is necessary, why not choose the best and the newest ? Within a few years CAL packages will be as common as CD Roms and OPACs. It is a significant financial investment at first. But it would save time and money in the long run. User instruction is essential. It is worth this investment.

## Age des étudiants de l'université du Middlesex



## Leur origine



Source : brochure d'accueil éditée par  
l'université du Middlesex

Sex psychology	155.3
Sex differences	155.33
Femininity: psychological aspects	155.333
Psychology of women	155.633
Mass media images	302.234
Sex roles: sexism	305.3
Sociology	305.4
Feminism	305.42
Sex relations	306.7
Prostitution	306.742
Lesbianism	306.7663
Family	306.85
Rights	323.34
Suffrage	324.623
Women at work	331.4
Sex discrimination law	342.420878
Labour law	344.42014
Marital law	346.42016
Maternity	362.1982
Single mothers	362.83
Rape	364.1532
Prostitution: criminology	364.1534
Criminology	364.374
Penal institutions	365.43
Education	376
Women's health	613.04244
Executives and managers	658.4
Women in art	709.22
Craftswomen	745.0922
Women painters	759
Women photographers	779.24
Women in film	791.43652042
Writers	809.89287
Image in the novel	809.93352

LB/25



## Information and Learning Resource Services

Books in the library are arranged by the Dewey classification scheme. The numbers listed overleaf indicate some of the main areas in this field of study. The subject index provides further references.

## Women's Studies

## HOW TO FIND A JOURNAL ARTICLE

### Definitions

Journals are sometimes called periodicals or serials and include newspapers and magazines as well as academic journals. The contents of journals are known as papers by scientists and as articles by others. They are called articles in this guide.

### Locations

Journals are shelved in alphabetical order, although there may be more than one sequence in some libraries according to subject or possibly size. Back copies of journals may be bound and shelved separately from current copies. Most journals are on the open shelves but some are stored and you will have to ask for them at the Enquiry Desk or counter. There is a special sequence of indexing and abstracting journals and their use is explained below. All journals are for reference use only which means you may not borrow them.

### Journal Lists

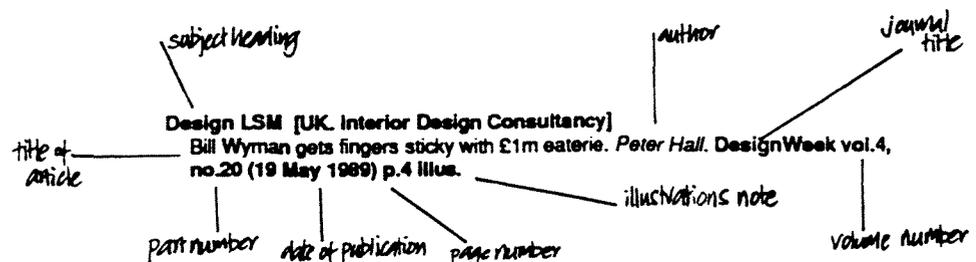
Each site library holds a printout, in alphabetical order of title, of all the journals taken in the Polytechnic libraries, as well as a list for the site. The entries give title, site location and dates for which the journals are held. Changes in titles are shown. An open ended date such as, "1969 -" indicates a current subscription. If there is no longer a current subscription, the inclusive dates of our holding are shown, for example, "1969 - 80".

### Finding Articles

1. If you know the particular article you want, check the journal printout to see if the journal containing the article is in stock. Be careful to check the date. If it is listed as being taken on your site, check the shelves. If it is not there ask for the issue you want.
2. If the article is on a reading list and the journal is not in stock, there is probably a copy in the photocopy collection. Photocopies of journal articles are usually kept behind the counter and you may have to read them in the library. There is a card catalogue to the collection on your site.
3. If the journal is in stock at another site of the Polytechnic, visit the other site to read or photocopy it, or if you are unable to do so, apply for it on a reservation form. You will have to wait three or four days.
4. If the journal is not in stock in the Polytechnic, ask for an inter-library loan form. You will have to wait about two weeks. If you need several articles, it may be better to go to another library. Ask at the Enquiry Desk for information on other libraries.
5. If you do not know exactly what article you want, but want to find information on a particular topic, you can use either the subject indexes to individual journals, or indexing and abstracting services which cover a range of journals in a broad subject area, to find suitable articles.

### Using Indexes and Abstracts

Indexing and abstracting services are available in journal or sometimes compact disc (CD ROM) format. You may need to ask at the library counter or the Enquiry Desk to use the CD ROM facility. An **indexing** service provides you with a list of references to articles under keyword subject headings and includes the following information:



An **abstracting** service gives you the same information as an indexing service but in addition has a summary of the contents of the article. Abstracts may be arranged under keywords or under a more elaborate subject arrangement.

**Exemple de feuille-guide à la disposition des étudiants**

LIBRARY INDUCTION EXERCISE

PLEASE WRITE YOUR NAME IN BLOCK CAPITALS.....

Society History and Environment (SHE) Student? YES..... NO.....

1. Use the catalogue to find the shelf number of the following books.

1. Roberts, Julian. German philosophy.....

2. The German Economy in the 20th Century.....

2. In which library or libraries of Middlesex University will you find the following book?

Terry Eagleton. The function of criticism.....

3. Find the control number (needed to make a reservation) of

The Changing Geography of Africa and the Middle East .....

4. Use the keyword function of the computer catalogue to find entries on the following subjects and write down **one** author and title from each.

1. Study skills.....

2. French Revolution.....

5. Find on the shelves a book at each of the shelf (subject) numbers given below and write down the titles.

1. 155.4 Title .....

2. 711 Title .....

6. Is a short loan copy of the following titles kept behind the counter?

1. Totman, R. Social Causes of Illness. Yes...No...

2. Gallagher, D.P. Modern Latin American Literature. Yes...No...

**L'exercice d'application**

7. Use the computer catalogue to find out if the article Aaby, P. "Engels and Women" is in the photocopy collection. What is the name of the journal from which it is taken?  
.....

8. Using the video catalogue find the entry for Equinox. Taking the tunnel. subject number 385.312 and write down the number of the Enfield copy .....

9. Where are the current copies of journals kept?.....

10. Where are back copies of journals kept?.....

11. In what order are the journals filed?.....

12. Using the alphabetical journals list find the following titles and write down the year the library subscriptions started.

1. Health Psychology From.....

2. Criminology From.....

13. Use the journals subject list to name any two History journals.

1..... 2.....

14. The article Clawson, M.A. "Early modern fraternalism", Feminist Studies vol 6 Summer 1980 is available in 2 places in the library. In which two different collections can you find it?

1.....2.....

15. Name any one series you might find useful to your studies in the Abstracts and Indexes Collection.

.....

16. What is the main source of Population Statistics in the Statistics Collection?

.....

Following your library induction session we would be most grateful if you could answer this questionnaire. Its main purpose is to find out how effective the library session was. The information you provide here will be used to determine how future library instruction will be carried out.

Please tick as appropriate:

1. How did you find the library session overall?

Nombre de réponses	Pourcentage	
90	[51,4%]	very useful
82	[46,8%]	useful
3	[1,7%]	not very useful
	[ ]	useless

Total: 175

2. Was the library session

12	[7,1%]	too short
25	[14,7%]	too long
132	[78%]	just about right

3. Did it contain

14	[8,2%]	too much detail
19	[11,2%]	too little detail
136	[80,4%]	about the right amount

4. Put the three parts of the session in order of preference (e.g. 1, 2, 3).

[3]	talk
[2]	tour
[1]	practical exercise

**Résultats du questionnaire d'évaluation**

5. Which of the following aspects of the library did you discover during the session ?

Position:

- [6] arrangement of bookstock
- [3] use of library catalogue
- [5] periodicals
- [2] videos
- [1] CD roms
- [4] indexes and abstracts
- Any other aspect(s).....

6. As a result of the library session do you feel more confident in using the library ?

158	[94,6%]	yes
3	[1,7%]	no
6	[3,5%]	I was already familiar with the library

7. Do you think a more detailed session later in the year would be useful ?

79	[48,4%]	yes
84	[51,5]	no

Have you any general comments to make on the library session ?

Thank you for completing this questionnaire

## Further Sources of Information

The above titles are only a small sample of the many biographical dictionaries available in a wide range of subject areas. For others, browse the Reference Area in the Library of Congress Classification for the subject you are interested in, or use the following source:

REF **Biographical Dictionaries Master Index.**  
CT 213 This index identifies which biographical dictionary an individual will  
.B 5 be listed in.

Listings of biographical material appearing in periodicals and books can be obtained by consulting:

REF **Biography Index.**  
CT 100  
.B 5

- 
1. Select one of the biographical dictionaries listed above for information on the person you wish to write about.
  2. Fill in the following blanks:

\_\_\_\_\_

*name of person (last) (first) (middle initial)*

\_\_\_\_\_

*title of biographical dictionary selected*

\_\_\_\_\_

*year published*

\_\_\_\_\_

*page(s) information appeared on*

---

## SECTION 3: Card Catalog

To find out if the library owns any books on your topic, use the subject section of the card catalog. Turn back to pp. 14-15 for a review of how to use the Subject Catalog if you feel you need it before completing the exercise below.

- 
1. Find a book in the subject section of the card catalog related to your topic. Under which subject heading did you find it? \_\_\_\_\_

Indicate the call number here \_\_\_\_\_

2. Fill in the following blanks:

\_\_\_\_\_

*author of book (last name, first name, middle initial)*

\_\_\_\_\_

*title of book (underline it)*

\_\_\_\_\_

*place of publication*

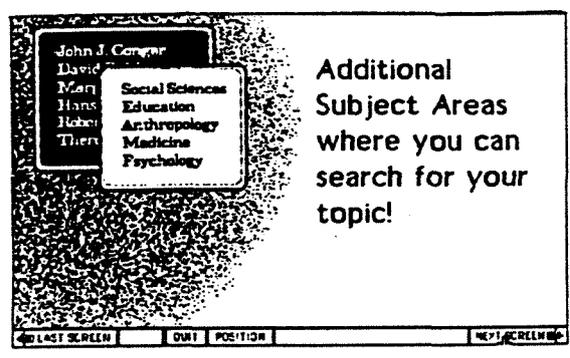
\_\_\_\_\_

*publisher*

\_\_\_\_\_

*year published*

---



Additional Subject Areas where you can search for your topic!

Figure 11: Each card has navigation directions.

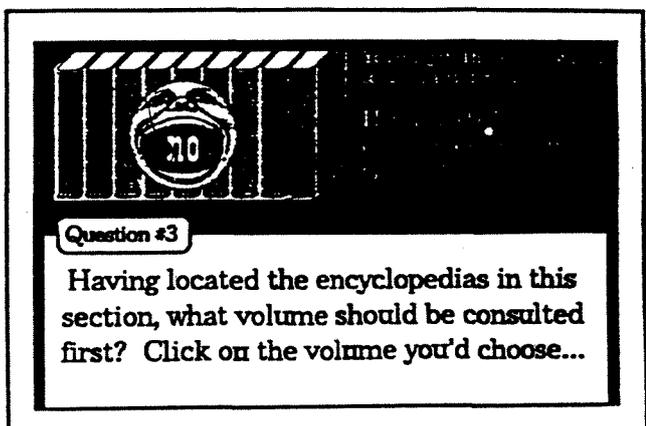


Figure 13: This figure with a voiceover informs the student of an incorrect answer.

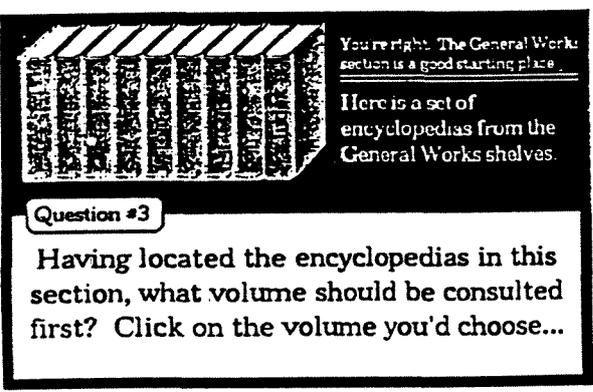


Figure 12: Drills are visual and interactive.

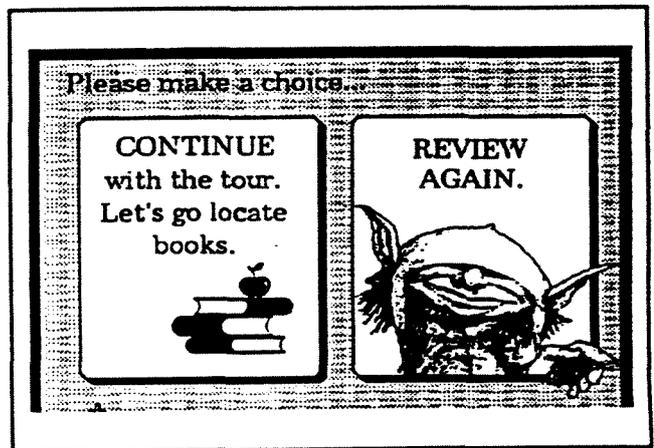


Figure 14: The student decides to review or continue.

