

1982  
54

PERIEUR DE BIBLIOTHECAIRE

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

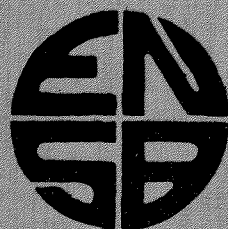
PRESENTE PAR NIOULE HUBERT

L'INFORMATION ET LA  
 'FORMATION'  
 DES UTILISATEURS DANS  
 LE DOMAINE  
 DES SCIENCES  
 JURIDIQUES ET ECONOMIQUES

ANNEE : 1982

18<sup>ème</sup> PROMOTION

SOUS LA DIRECTION DE MME M. WAGNER



ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES BIBLIOTHEQUES

17-21, Boulevard du 11 Novembre 1918 - 69100 VILLEURBANNE

L'information et la formation des utilisateurs dans le domaine des sciences juridiques et économiques/Nioulé Hubert ; sous la dir. de Madeleine Wagner. - VILLEURBANNE : E. N. S. B., 1982. - 48 p. et Annexes ; 30 cm. Bibliogr.

Mémoire E. N. S. B. : 1982

Utilisateur, formation/sciences juridiques et économiques

Etude de quelques ouvrages et articles de périodiques récents sur l'information et la formation des utilisateurs dans le domaine des sciences juridiques et économiques.

Il est question de la nécessité de former les utilisateurs à l'accès aux ressources documentaires.

La situation documentaire est décrite pour sensibiliser les responsables nationaux et les lecteurs sur les conséquences de la non-fréquentation des organismes documentaires.

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE**

---

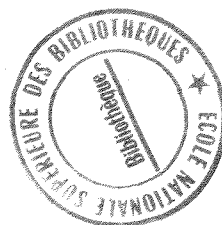
**DES BIBLIOTHEQUES**

---

L'information et la formation des utilisateurs dans le domaine des sciences juridiques et économiques.

Mémoire présenté par :  
Hubert NIOULE

sous la direction de Madame Madeleine WAGNER,  
Conservateur à l'E. N. S. B.



1 9 8 2

18ème Promotion  
VILLEURBANNE

1982 / 54

## TABLE DES MATIERES

	Pages
REMERCIEMENTS.....	
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I - LES CAUSES DE LA SOUS-EXPLOITATION DES BIBLIOTHEQUES.....	5
1. 1 - Constat.....	6
1. 2 - Origine.....	6
1. 3.- Expérience personnelle.....	8
CHAPITRE II - L'INFORMATION <sup>ET</sup> LA FORMATION DES UTI- LISATEURS.....	11
2. 1 - Définition, buts, limites.....	12
2. 2 - Méthodes et moyens.....	12
CHAPITRE III - DE L'INFORMATION A LA FORMATION DES UTILISATEURS.....	17
3. 1 - La publicité d'information.....	18
3. 2.- L'accueil.....	20
CHAPITRE IV - LA FORMATION DES UTILISATEURS DANS LE DOMAINE DES SCIENCES JURIDIQUES ET ECO- NOMIQUES.....	23
4. 1 - Point de départ de notre étude : le mé- moire de Ah-Tin AH-TON et Denise Hauser VALERIO.....	24
4. 2 - La formation des utilisateurs dans le do- maine des sciences juridiques et économi- ques.....	25
CHAPITRE V - PREPARATION ET PLANIFICATION D'UN PRO- GRAMME DE FORMATION.....	31
5. 1. - Pourquoi un programme de formation ?..	32
5. 2 - La réalisation d'un programme de formation	32
CONCLUSION.....	37
BIBLIOGRAPHIE.....	39

## REMERCIEMENTS

*Nous remercions tous ceux qui nous ont aidé à faire ce travail que ce soit de loin ou de près, matériellement ou moralement. Nous leur dédions ce mémoire qui sanctionne notre formation à l'Ecole Nationale Supérieure des Bibliothèques, en guise de remerciements et de reconnaissance pour leur contribution si modeste soit-elle.*

*Ce sont d'abord, mes parents pour m'avoir mis à l'école et soutenu durant toutes mes études.*

*Ensuite, la Direction de la Formation du Ministère Ivoirien des Affaires Culturelles pour avoir permis ce stage sur le plan financier.*

*Enfin, la Direction de l'E. N. S. B., tout le personnel administratif, technique et pédagogique de l'école pour la chaleur de l'accueil dont nous avons bénéficié auprès de M. MERLAND, Directeur de l'Ecole ; Madame DUREAU, Directrice des Etudes et surtout Madame Madeleine WAGNER, notre Directeur de Mémoire, qui malgré ses nombreuses occupations a fait tout son possible pour nous faciliter la tâche.*

## INTRODUCTION

Pourquoi l'information et la formation des utilisateurs dans les domaines des sciences juridiques et économiques ?

La question de l'information et de la formation des utilisateurs est à l'ordre du jour ces quinze dernières années, grâce à la prise de conscience des responsables des bibliothèques ou centres documentaires que nous appellerons organismes documentaires. Mais il faut dire qu'avant cette période, ces institutions étaient déjà sous-exploitées du fait de la mauvaise diffusion et de l'inorganisation de cette information (19) ainsi que du peu d'intérêt porté à la formation des utilisateurs. Les raisons de cette prise de conscience sont dûes au fait que la conjoncture économique internationale est relativement mauvaise. D'où les mesures d'austérité prises en vue de limiter les dépenses inutiles matérialisées par des restrictions budgétaires et surtout d'exploiter au maximum les ressources dont disposent les organismes documentaires.

Nous avons choisi pour sujet de mémoire ce thème non parce que nous avons la conviction de résoudre le problème de la sous-utilisation des ressources documentaires dans sa totalité mais parce que nous avons cru à notre humble avis qu'il était utile d'apporter des éléments de réponses, des réflexions aux questions que se posent tous les jours bon nombre de nos collègues dans leur travail, celui du métier de bibliothécaire. Comment faire pour que le public soit satisfait des services rendus par la bibliothèque à ses usagers c'est-à-dire les lecteurs adultes, jeunes (adolescents) et enfants ? Comment amener les utilisateurs à pouvoir manier les outils et instruments bibliographiques et comment exploiter les richesses documentaires mises à leur disposition en libre accès ou en accès réservé en les formant à l'exploitation rationnelle et optimum de tout ce patrimoine culturel ?

Pour comprendre la logique de notre étude, il est nécessaire pour la clarté du



lecteur d'indiquer la démarche que nous allons suivre. Tout d'abord, nous délimiterons notre champ d'action c'est-à-dire le cadre d'investigation. En effet, s'il est clair que nous ne nous occuperons que des lecteurs s'intéressant aux domaines juridiques et économiques, il n'est pas certain que ce soit seulement les usagers fréquentant le milieu universitaire (Universités et grandes écoles) donc les B.U. (Bibliothèques universitaires) car l'information juridique et économique n'est pas réservée aux seuls universitaires (étudiants, chercheurs et enseignants). Elle concerne aussi tous les décideurs, planificateurs et agents économiques d'un pays donné ou participant (intervenant) à l'échelon régional et international. Ensuite nous expliquerons quelle a été notre attitude devant l'énorme documentation que nous avons eu à notre disposition.

A ce niveau, il faut dire que comme nous l'avons d'ailleurs souligné plus haut, le sujet étant d'actualité nous n'avions pas eu trop de problèmes pour repérer la masse d'ouvrages, d'articles de périodiques ou de compte-rendu, de séminaires, de Congrès, de réunions ou rencontres et divers travaux traitant du sujet. Cependant, contrairement à nos camarades de la 14e promotion nous n'avions pas pu interroger le fichier PASCAL (2) ; nous nous sommes limités au repérage de documents parus sur ce sujet pour la période concernée c'est-à-dire entre 1978 et 1982 à partir du dépouillement du Bulletin signalétique du Centre National de la Recherche Scientifique (C.N.R.S.), Section 101. Nous avons buté aussi sur l'obstacle linguistique car la majeure partie de toute cette littérature est essentiellement d'expression anglaise, ce qui nous a pris énormément de temps compte tenu des problèmes de terminologie technique. De plus, la difficulté d'avoir rapidement les articles dont nous avons besoin après les avoir repérés et malgré le bon fonctionnement du prêt-interbibliothèque, explique le retard accusé dans la rédaction de ce mémoire car soit notre demande n'était pas vite satisfaite soit les réponses ne correspondaient pas à notre besoin (attente). Ensuite, il y a aussi le fait que ces articles traitent tous de la même chose comme le remarque si bien M.B. STEVENSON et sont souvent théoriques ou se bornent à des recommandations et des conseils. En ce qui concerne ceux des articles qui relatent les expériences pratiques de leurs auteurs (2), il nous a semblé que les ren-

seignements contenus varient selon le type d'établissements d'un pays, et même selon les disciplines à l'intérieur d'un même établissement. En outre, d'un pays à un autre il y avait des différences quant à la manière de dispenser cette formation des utilisateurs en ce qui concerne le lieu, le moment et les bénéficiaires.

Après obtention des documents repérés et sélectionnés, nous avons fait la synthèse des articles retenus en fonction de leur pertinence ou non. Il faut dire aussi que nous avons considéré comme pertinents les articles qui traitaient du sujet puis ceux qui étaient en français et / ou en anglais. Nous avons retenu aussi ceux qui n'ont pas pu être dépouillés mais qui pourraient être utiles à nos collègues et lecteurs qui ont la chance de connaître les langues dans lesquelles ils ont été rédigés : ce sont les articles écrits en russe, en allemand, polonais ou roumain etc....

Nous aurions voulu traiter de la partie "formation à l'interrogation des bases et banques de données" mais ce thème a été choisi par l'un de nos camarades de promotion, Alioune THIOUNE qui s'est d'ailleurs trouvé bien à l'aise dans ce domaine. Néanmoins, nous en parlerons mais très brièvement.

Le point de départ de notre étude a été le mémoire présenté conjointement par AH-TIN AH-TON et Denise HAUSER VALERIO sous la direction de notre directeur de mémoire (2) en 1978 et qui fait l'état de la question jusqu'à cette date. Il faut remarquer que leur travail se limitait au milieu universitaire. Quant à nous, nous avons voulu extrapoler un peu et voir comment l'actualiser en l'adaptant à notre contexte. Soulignons aussi que compte tenu de ce que nous avons dit à propos du prêt-interbibliothèque, nous nous sommes contentés de ce que nous avons sous la main, à la Bibliothèque de l'école et dans les B.U. et B.M. (Bibliothèques municipales) de Lyon. En effet, de nombreux articles signalés dans notre bibliographie ne se trouvent, en France, qu'au Centre de documentation du C.N.R.S. ; nous n'avons pas pu nous les procurer avant la rédaction de ce travail. Nous pensons que les promotions futures auront plus de chance que nous. Notre mérite aura été de les inventorier afin de les mettre à la portée de ceux qui en auront besoin pour leurs recherches.

Nous nous proposons enfin et si le temps nous le permet de faire la comparaison



de l'évolution qui s'est produite dans la formation qui nous intéresse par rapport à la période précédente c'est-à-dire jusqu'en 1977.

La constatation que nous avons faite en analysant toute cette documentation est que la formation qui nous intéresse touche comme nous l'avons souligné un public très vaste. Elle concerne aussi bien le monde politique, le monde des affaires que celui de l'étudiant ou du simple citoyen car le domaine juridique et économique fait partie intégrante de la vie quotidienne et intervient dans tous les actes que nous effectuons, par exemple les actes juridiques créés dans nos relations d'affaires et dans les échanges avec le monde extérieur. Au niveau des relations économiques internationales, nous avons besoin de savoir comment se nouent et se dénouent les rapports et les échanges au niveau international. Pour cela, il est nécessaire de suivre l'actualité courante. C'est dire l'importance de l'information économique et juridique ainsi que la nécessité d'une formation des utilisateurs dans le domaine des sciences juridiques et économiques.

A notre avis, priorité devrait être donnée sur ce genre de formation à l'intention des usagers afin que toutes les ressources des organismes documentaires soient exploitées de façon optimale. Ceci dans le but d'éviter les déperditions des informations contenues dans ces institutions, informations vitales pour les économies d'un pays donné que ce soit un pays développé ou en voie de développement où les conséquences sont encore plus graves. Malheureusement la formation est imparfaite dans tous les domaines, scientifiques ou littéraires, juridiques ou économiques. Il reste donc beaucoup à faire pour remédier à cette carence. Pour cela, nous pensons qu'il ne s'agit pas de dénoncer les lacunes de cette formation qui mériterait d'être bien organisée et restructurée mais de voir les causes qui ont été jusqu'à présent à l'origine de la sous-exploitation des bibliothèques et partant de la stagnation voire de la décadence de ce genre d'établissement. Et à partir de ces causes, nous devons proposer des solutions tendant à l'amélioration de la situation.

## CHAPITRE I

### LES CAUSES DE LA SOUS-EXPLOITATION DES BIBLIOTHEQUES

"De quelle utilité seraient les plus riches trésors s'il n'était permis d'en faire usage ? Pourquoi cet arsenal si complet de la Science si les armes qu'il tient en réserve ne sont pas à la portée de ceux qui veulent s'en servir ?"

J.-B Cotton des Houssayes

## 1. 1 - CONSTAT

La constatation que l'on a l'habitude de faire pour justifier la non-utilisation des ressources documentaires doit tenir compte des facteurs qui influent sur le comportement des utilisateurs absents des bibliothèques. C'est à cette tâche que nous nous attellerons. Nous pouvons dire que les causes fondamentales sont d'ordre matériel, psychologique et structurel. En effet, l'accent n'est pas mis sur l'importance des bibliothèques dans les pays en voie de développement. De plus, aucune politique documentaire n'est conçue dans certains pays (15). La conséquence est qu'aucune structure n'est mise en place, les moyens financiers affectés à ce secteur sont limités voire quasi inexistant.

Dans ces conditions et compte tenu de la pauvreté de certaines de nos bibliothèques qui sont pourtant censées être le baromètre de la culture d'un peuple, il est impossible de demander d'exploiter des richesses qui n'existent pas ou sont mal organisées. Cependant, quand ces potentialités existent comme c'est le cas dans certains pays avancés, nous constatons quand même que les ressources documentaires ne sont pas toutes ou pas bien utilisées. Quelle est l'origine alors de cet état de fait ?

## 1. 2 - ORIGINE

Si l'on comprend aisément que dans le cas des pays moins avancés (P.M.A), les raisons du retard en matière documentaire sont dues au manque de moyens matériels et humains (personnel qualifié), il est difficile de saisir les causes profondes de la non-fréquentation des ressources des bibliothèques et centres documentaires. Nous croyons qu'il faut chercher ailleurs le virus du mal. Il nous faut l'extirper pour guérir la plaie et donc trouver la solution à cette carence.

Dans les P.M.A., c'est-à-dire les pays en voie de développement particulièrement dans la partie de l'Afrique Noire d'expression française, les structures documentaires héritées du colonisateur étaient tellement médiocres qu'il fallait tout recommencer (9). Mais face à cette situation il y avait d'autres problèmes urgents auxquels il fallait trouver des solutions au lendemain de l'indépen-

dance. Le mot d'ordre était la reconstruction nationale et celle-ci passait nécessairement par l'indépendance économique après l'indépendance politique. D'où la fixation des priorités nationales en matière de développement économique. Il fallait jeter les bases de ce développement dans le domaine de l'agriculture et de l'éducation pour la formation des cadres appelés à diriger ces pays. Cette orientation paraît objective mais là où le bât blesse c'est que, bien que toutes ces mesures, toutes ces décisions tendent à un bien-être des populations, un progrès social et économique, on n'ait pas songé au domaine culturel relégué aux calendes grecques. Depuis lors, c'est la même situation et surtout avec l'aggravation des effets de la crise économique mondiale les choses ne sont pas faites pour s'arranger (7). Or, selon Sh.R. RANGANATHAN : "Le progrès social et la bibliothèque sont deux maillons indissolubles dans la chaîne des activités d'un peuple libre". C'est dire qu'il aurait fallu penser à développer la culture du peuple avant d'axer les efforts sur d'autres activités. Ne dit-on pas qu'un "peuple sans culture est un peuple sans âme".

Dans les pays les plus avancés (P.P.A.) c'est-à-dire les pays développés, on a compris l'affirmation de J. ROSTAND selon laquelle "La civilisation de l'homme est dans les bibliothèques, les musées". En effet, sans bibliothèques, il ne saurait y avoir ni écoles primaires de bonne qualité, ni écoles secondaires efficaces, ni universités productives. C'est pourquoi, parallèlement au développement industriel et technologique, les dirigeants de ces pays ont mis l'accent sur le rôle de la culture qui doit être l'élément moteur de tout développement. Si cette observation n'est pas tout à fait vérifiée dans tous les pays avancés, force est de constater qu'un effort a été fait même s'il reste beaucoup à faire : c'est le cas de la France où malgré le fait que la culture soit considéré comme le parent pauvre de développement national comparativement aux autres pays de même niveau, nous constatons qu'un travail de base a été fait notamment au niveau de la promotion de la lecture publique et de l'accessibilité du livre. D'où l'importance des moyens financiers dégagés pour la construction des bibliothèques dans chaque département et l'accroissement de leur fonds documentaire ainsi que l'acquisition des nouveaux médias dans ces institutions (microfilms,

disques etc...)

A notre avis, ce genre d'initiative est à encourager dans nos pays qui accusent un grand retard à ce niveau. Nous croyons sincèrement que les P.M.A comprendront enfin qu'ils ont intérêt à suivre l'exemple des pays avancés s'ils ne veulent pas être toujours tributaires de l'extérieur pour sortir de leur état d'assistés même s'il est vrai qu'un pays ne peut se suffire à lui seul et vivre en autarcie. N'est-il pas vrai que la culture n'a pas de frontière et qu'elle est universelle. C'est pourquoi, nous préconisons en même temps la participation des pays en développement au système international d'Information Scientifique et Technique (I.S.T.) mais là encore il faudrait que les P.M.A aient quelquefois à échanger avec les P.P.A.

### 1. 3 - EXPERIENCE PERSONNELLE

Personnellement nous avons été victime des conséquences de cette politique là en tant qu'utilisateur jusque l'année dernière avant notre admission à l'Ecole Nationale Supérieure des Bibliothèques (E.N.S.B.) à VILLEURBANNE (France). C'est d'ailleurs l'une des raisons qui ont motivé notre décision à nous présenter au concours d'entrée à l'E.N.S.B. et cela au niveau national de la COTE-D'IVOIRE. Sans pour autant dire que nous sommes devenus un "rat des bibliothèques" nous pouvons parler à l'issue de la formation reçue à l'école de ce qu'est une bibliothèque. En effet, contrairement à l'image que nous nous faisons et en partageant l'idée de Eugène MOREL : "Une bibliothèque n'est pas une collection de vieux livres, c'est un crédit pour en acheter de nouveaux". D'une façon générale, une bibliothèque est une collection organisée de documents en vue d'objectifs déterminés, variés et pouvant être regroupés schématiquement en trois thèmes : mission culturelle, documentaire et de conservation.\*

Donc comme nous le disions plus haut, nous étions parmi les plus irréguliers des bibliothèques. Pourquoi ? La raison essentielle est que nous n'avons pas pris l'habitude de fréquenter les bibliothèques dès notre jeune âge que ce soit au niveau des cycles primaires et secondaires du système éducatif de notre pays. D'ailleurs il n'y avait pas de structures (institutions) documentaires prévues

(\*) Renseignements tirés de la documentation de l'ENSB sur les formations dispensées dans cette école.

pour ce niveau scolaire et s'il y en avait par exemple au Lycée, c'était une vaste salle isolée non attrayante aménagée pour recevoir et prêter des livres dépassés, des romans et autres imprimés n'ayant aucun intérêt pour les élèves que nous étions. Ce semblant de "bibliothèque" était géré par des non-professionnels si ce n'est pas par des élèves qui y passaient leur temps libre. Tous ces facteurs avaient fini par pousser le jeune élève que nous étions à l'époque à se contenter de ses cours et leçons sans plus pour traiter ses devoirs et préparer ses examens de fin d'année. A notre arrivée à l'Université d'Abidjan en 1977- 78 nous fûmes d'abord dépaysé par l'imposant et impressionnant édifice qu'était la bibliothèque universitaire (B.U.) dans laquelle nous n'entrions qu'exceptionnellement à la veille des partiels et examens finaux et ponctuellement pour remplir les formalités d'inscription de la rentrée universitaire ou pour retirer notre quitus en fin d'année. Notre comportement influencé par les préjugés que nous avons et la position de réserve que nous avons adoptée face à la B.U, s'expliquait aussi par l'existence de paramètres : le manque de place dans la salle de lecture et de travail, une climatisation excessive à la normale, le manque d'initiation au maniement et à l'utilisation des outils bibliographiques. Par ailleurs, les fonds étaient en accès réservé. Il faut rappeler que la situation décrite ici est celle d'une B.U. africaine. Ajoutons aussi que le dernier paramètre sus-mentionné ne facilitait pas les recherches car l'attente pour être servi durait trop longtemps. Ce qui finissait par décourager les étudiants pressés. La section de la faculté des Sciences Economiques exigüe et dotée d'un fonds en accès non direct avait l'avantage de procurer aux étudiants "économistes" les documents qui touchaient à leur domaine d'étude. En outre, reconnaissons que la section tenue par une ancienne élève de l'E.N.S.B, avait un fond limité. La conséquence est que les futurs économistes que nous étions avaient transformé la section en une salle d'étude et de préparation des cours devant le manque de livres qui étaient souvent en un seul exemplaire et exempt du prêt pour la plupart. Nous avons livré volontiers les péripéties de notre expérience personnelle afin de rappeler certaines des raisons qui motivent bon nombre de nos camarades étudiants et lecteurs à "fuir" les bibliothèques. Partant de tout ce qui précède, nous avons voulu aboutir au fait que l'inexploitation des organismes documentaires dans nos

pays en voie de développement et même partout ailleurs où le pouvoir politique n'a pas encore compris l'utilité et la nécessité de la chose culturelle est due à la faute des choix politiques des responsables nationaux. En sont-ils conscients ? Que faut-il faire pour qu'ils rectifient le tir ? Il leur appartient de nous le prouver par des actes concrets et non par des promesses.

Nous terminerons ce chapitre consacré aux causes de la sous-exploitation des bibliothèques par ce souhait émis par deux de nos collègues conservateurs de la Bibliothèque municipale de Chalon-sur-Saône : (\*)

"Notre avenir dépend à la fois du choix qui sera fait par l'Etat en matière de politique culturelle mais aussi des orientations prises par la municipalité. En période de crise économique on devra faire un choix...Puisse notre établissement être considéré encore longtemps comme prioritaire"

\* Y. GUELON et J.F. BONNIQ conservateurs . cf. "Vivre à Chalon sur Saône", BULL.MUN, n°26, Février 1981, P.12.



## CHAPITRE II

### L'INFORMATION DES UTILISATEURS

"L'information est essentielle pour la solution des problèmes auxquels l'humanité doit faire face... (est) un élément important de tout effort de solution des problèmes... ; le traitement et l'utilisation de l'information au service du développement sont des opérations qui mettent en jeu tout un réseau de questions interdépendantes qui requièrent l'attention des autorités nationales et internationales", Tolède, Espagne (11-15 Mai 1981)\*

\* Citation tirée du plan de cours de M. BOUSSO A., expert consultant à l'U. N. E. S. C. O.

Dans le chapitre précédent nous avons suggéré comme solution idéale à la sous-exploitation des ressources des bibliothèques et centres documentaires l'information et la formation des utilisateurs. Mais de quelle information s'agit-il et quels sont les buts et limites. Nous verrons au passage les méthodes et moyens les plus adéquats utilisés pour la bonne diffusion et une meilleure communication de l'information.

## 2. 1 - DEFINITION, BUTS, LIMITES

L'accent mis sur l'information des utilisateurs des organismes documentaires provient de l'ouverture des bibliothèques à un public de plus en plus large et de l'ignorance de l'utilisation des instruments bibliographiques.

Cela a conduit, depuis quelques dizaines d'années à poser différemment le problème de l'information des usagers. Toute bibliothèque doit bâtir son programme de fonctionnement en tenant compte de ces problèmes d'information, afin de prévoir à long terme l'organisation de ses services et les moyens nécessaires à un meilleur service aux différentes catégories d'usagers (20).

Ceci dit, l'information dont il s'agit ici est celle qui consiste à faire connaître la bibliothèque ou le centre de documentation au public afin de l'orienter dans ses recherches.

Les organismes documentaires mettent en effet à la disposition des lecteurs une multitude d'équipements et de services. Cependant, pour que tous les usagers en profitent mieux, il importe avant tout - et c'est une évidence - qu'ils soient informés de leur existence. En d'autres termes, "faire" est une chose et "le faire savoir" en est une autre tout aussi importante. Cette information peut être aussi l'objectif propre de la recherche du lecteur c'est-à-dire le but de sa visite dans la bibliothèque. Connaître ce que font les autres, pouvoir trouver le contenu de leurs travaux ou l'existence seulement de ces travaux constituent pour le chercheur une aide considérable et importante. Et partant, c'est un apport pour le développement de la Science car cela permettrait d'améliorer la recherche.

## 2. 2 METHODES ET MOYENS

Après avoir défini ce que c'est que l'information et le but de l'information il est

important que le personnel chargé du service public connaisse son public afin de répondre plus efficacement à ses besoins d'information. En effet, les bibliothèques se trouvent devant un nouveau public à informer plus large, plus différencié qu'auparavant et dont les exigences se situent de plus en plus au niveau des problèmes à résoudre dans la vie quotidienne. Pour mieux adapter le service public à ces nouveaux utilisateurs, la bibliothèque doit avant tout parvenir à une bonne connaissance de l'ensemble du public potentiel qu'elle sera amenée à desservir. La convergence de ces préoccupations et de nouveaux moyens d'investigation est frappante : en effet, depuis quelques années les informations apportées par les enquêtes sociales et démographiques notamment les recensements de population, ont permis au bibliothécaire de parfaire sa connaissance du public potentiel, et d'organiser parfois lui-même ses propres méthodes d'investigation concernant le public réel de ses usagers (20). Notons que ces données peuvent être recueillies à partir des statistiques qui permettraient de dresser un tableau des différentes catégories de lecteurs. Les éléments contenus dans les dossiers d'inscription pourraient être utilement exploités dans ce sens. On pourrait de même envisager des sondages, ponctuels, par le biais de questionnaires auprès des lecteurs de la bibliothèque. Un enquête de ce genre pourrait plus particulièrement porter sur les besoins en information des lecteurs (19).

La satisfaction de ces besoins nécessite la mise en oeuvre de moyens adéquats. Nous allons voir quels sont les méthodes, moyens et supports de la transmission de l'information, compte tenu des besoins différents et sans cesse croissants des publics que nous venons de souligner ? L'information utilise deux supports : l'écrit et l'oral. Avant de décrire ces supports voyons quelles sont les sources et les instruments d'informations :

Ce sont les catalogues sur fiches (signalétiques et analytiques) et les ouvrages de la salle de bibliographie quand celle-ci existe et aux usuels de la salle de la lecture en d'autres termes les outils de l'information générale que sont les ouvrages de référence.(20)

## 2.2. 1 - L'INFORMATION ECRITE

Elle est donnée sous forme de dépliants explicatifs, feuilles de règlement et de

renseignements divers affichés ou distribués. Son efficacité est réduite : les lecteurs lisent peu les formulaires qui leur sont remis à l'accueil ou dans la salle. Cette information ne répond pas toujours directement au problème particulier du lecteur ; elle ne lui est pas donnée au moment précis où il en a besoin. Il ne l'assimile donc pas s'il en prend connaissance. Une grande partie des renseignements donnés au bureau de la salle de travail des Imprimés consiste dans la répétition d'instructions données par écrit et qui sont ignorées. De plus, cette information est fragmentée: un élément d'information est donné au dos des bulletins, un autre sur les pancartes, un autre dans les règlements affichés. Elle reste incomplète. Mais une multiplication des papiers explicatifs réduirait encore d'autant leur efficacité (19). C'est pourquoi nous pensons qu'il faut limiter et le nombre de plaquettes distribuées et les renseignements contenus dans ces papiers.

### 2. 2. 2 - LA COMMUNICATION ORALE

Elle se révèle dans la pratique, à la fois la plus efficace et la plus contraignante contrairement à l'information écrite. Efficace elle l'est, car donnée individuellement au lecteur, à sa demande, au moment où il en a besoin. C'est une des tâches majeures du personnel du service public. Tous y contribuent, des gardiens aux bibliothécaires de service. Cependant elle est contraignante en raison de l'importance du public. La qualité de l'information étant liée à la qualité du personnel assurant le service public, elle est toujours perfectible. Aux heures d'affluence la qualité de l'information risque de pâtir. C'est pourquoi il convient de mettre à jour en permanence, les connaissances du personnel assurant le service public à tous les niveaux. Ce besoin a été largement pris en compte selon Marguerite PEZERIL au Département des Imprimés à la Bibliothèque Nationale à Paris où un certain nombre d'actions de formation ont déjà été entreprises : stages de service public, séances de formation, pour les magasiniers, réunions sur les différents problèmes du service public pour le personnel scientifique. Les résultats d'une telle expérience montrent que cela pourrait être l'un des points-forts d'une véritable politique d'information (19).

Avant de terminer ce chapitre, il est nécessaire de décrire les activités d'une

bibliothèque pour attirer son public et le sensibiliser à utiliser toutes ses ressources. Nous avons décelé quant à nous l'intérêt pour le bibliothécaire d'organiser l'animation qui est au sens large "l'exploitation maximum des ressources dont dispose une bibliothèque pour attirer les futurs adhérents, retenir les nouveaux lecteurs, aider les habitués à élargir et à approfondir le champ de leurs connaissances". Mais comme l'écrit Albert RONSIN, bibliothécaire de Saint-Dié, "l'animation culturelle n'est jamais une fin en soi ; elle est destinée à ouvrir des portes" (1). Cela signifie à notre avis que le bibliothécaire ne doit pas dormir sur ses lauriers en croyant que l'animation pourra résoudre tous les problèmes de la bibliothèque. Il doit donc mettre en place des structures qui lui permettent d'informer de façon régulière et ponctuelle ses lecteurs. Quatre types d'information sont importants :

- L'information par une publicité adaptée au caractère particulier d'un service public à but non lucratif.

- Une bonne orientation pour un meilleur accès aux différents services et à l'ensemble des documents offerts au public par le service d'accueil. Cette orientation est faite grâce aux visites guidées de la bibliothèque individuelle ou collective (par petits groupes).

- L'information donnée par les services de renseignements appelés services de références permettant au lecteur de trouver à la fois des ouvrages de références d'un usage essentiellement pratique au niveau de la vie quotidienne, ainsi que d'un personnel qualifié pouvant l'initier et le guider dans la recherche et le maniement de ces instruments et pouvant répondre directement aux questions des usagers.

- L'information sur les ressources de la bibliothèque, anciennes et récentes destinée aux usagers qui pourront trouver des guides ou des conseils pour le choix de leurs lectures, découvrir des thèmes de recherche ou de documentation et connaître les activités organisées ou diffusées par la bibliothèque.

Ces actions permettront en quelque sorte d'assurer auprès des usagers une information plus personnalisée et pouvant par conséquent être adaptée aux besoins qu'ils expriment et tenir compte des besoins latents qu'elle permettra parfois

de révéler (20). Enfin, dans la réalisation de tous ces objectifs la bibliothèque utilise à la fois des mass-média (radio, télévision, presse). Elle devra éditer selon ses moyens une plaquette d'information dans laquelle seront insérés tous les services qu'elle rend au public, le rôle et l'importance de la bibliothèque.

Il est certain que tous ces efforts ne serviraient à rien et ne pourraient même pas se réaliser si les moyens dont dispose la bibliothèque sont limités et l'espace architectural restreint.

**CHAPITRE III**

**DE L'INFORMATION A LA  
FORMATION DES UTILISATEURS**

"Être informé, c'est être libre"

A. SAUVY



Nous avons cité rapidement les différents outils d'information des utilisateurs. Il convient maintenant d'entrer en profondeur et d'expliquer l'utilisation de ces instruments ainsi que leur influence sur l'exploitation des organismes documentaires. Quels sont ces techniques et comment les utilise-t-on ?

### 3. 1 - LA PUBLICITE D'INFORMATION

La publicité est par définition l'état de ce qui est rendu public. C'est aussi l'ensemble des moyens employés pour faire connaître une entreprise industrielle ou commerciale, pour vanter un produit, etc.. (Larousse classique).

Partant de cette définition, nous pensons que la publicité pourrait rendre un grand service à nos organismes de documentation si elle était utilisée à bon escient car ne perdons pas de vue à tout instant de notre travail que l'abus nuit. Donc une publicité abusive risque de faire plus de mal que de bien et faire fuir les lecteurs de ce lieu de lecture. Il nous appartient, à nous bibliothécaires, de faire en sorte que la publicité soit un outil destiné à informer l'ensemble du public sur l'existence d'un service de bibliothèque concernant l'unité géographique où se situe le domicile de l'utilisateur ou ses activités professionnelles (1). En outre, le bibliothécaire doit profiter de ses relations avec les responsables des mouvements de jeunes et des diverses associations locales de même qu'avec le corps enseignant pour attirer l'attention sur l'existence de la bibliothèque et en même temps pour "désacraliser" un local encore trop intimidant aux yeux de beaucoup (1)

Quelles sont les différentes formes de publicité ?

#### 3. 1. 1 - LA SIGNALISATION

Il s'agit là d'une forme de publicité qui apparaît pourtant comme la plus élémentaire et qui fait habituellement défaut c'est-à-dire la signalisation extérieure. En effet, toute bibliothèque devrait être signalée par des plaques indicatrices judicieusement placées aux principales voies d'accès. Notons qu'il existe une autre forme appelée signalisation intérieure. Mathieu FOKOUG dans son mémoire (9) nous en donne l'acception propre du terme en disant que c'est un ensemble de

panneaux qui orientent l'utilisateur à travers les dédales des rayonnages ou service de la bibliothèque.

### 3. 1. 2 - LE TRACT

C'est l'outil le moins coûteux et le plus facile à diffuser ; il peut être réalisé par la bibliothèque. Le tract donnera une information courte et précise indiquant au moins la dénomination administrative de l'établissement, son adresse et son numéro de téléphone, son calendrier et ses horaires d'ouverture et un bref rappel des services qu'il offre. Il pourra être illustré par un plan permettant de localiser rapidement le bâtiment. On pourra envisager une diffusion directe par distribution de la main à la main, ou dans les boîtes aux lettres (20)

### 3.1. 3 - LES DEPLIANTS PUBLICITAIRES

Ceux-ci pourraient être illustrés de dessins ou de photos représentant d'une manière plus vivante le but fondamental de la bibliothèque qui est de "donner à lire". Les informations pratiques entretenues dans le dépliant seront plus développées que dans le tract et pourront notamment préciser les conditions d'inscription, d'emprunt et les différentes catégories de documents offertes aux utilisateurs.

### 3. 1. 4 - OUTILS PUBLICITAIRES

D'autres outils publicitaires peuvent exister qui auront pour principal intérêt d'être utiles aux usagers : la bibliothèque pourra mettre à leur disposition des affiches soit à l'entrée, à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque. Elle offrira aussi des sacs en plastique ou en papier pour le transport des livres, des marque-pages et des couvre-livres en carton. Ces documents porteront à la fois la marque du fabricant (Ex. Cas de Filmolux) et celle de la bibliothèque, et parfois la publicité des commerçants ayant permis de financer le document (20)

Les moyens dont dispose la bibliothèque pour faire passer son message sont essentiellement les services des mass-média : les grands moyens d'information des masses, journaux locaux, radio et télévision régionales. En effet, si le bibliothécaire

a le devoir de diffuser la publicité de son propre établissement, il a, en contrepartie, celui, d'accueillir et de mettre en valeur la publicité des organisations à vocation éducative, culturelle ou proposant des activités de loisir enrichissantes. Cet aspect "Centre d'information" de la bibliothèque contribue à son animation et offre au public un service complémentaire du sien. D'autre part, la visite des journalistes au sein de la bibliothèque auprès de la population. Nous pouvons citer le cas de la bibliothèque municipale (B.M) de Châlon-sur-Saône qui a profité du passage de la promotion de l'E.N.S.B dont nous faisons partie pour inviter les journalistes locaux du "Progrès" et du "courrier" afin de marquer l'évènement. Cette B.M. édite des cartes postales présentant les fonds de la collection. La municipalité de cette B.M. édite un journal mensuel appelé "Vivre à Chalon-sur-Saône" qui consacre des articles sur les activités et les différents services de la Bibliothèque municipale, ses objectifs et son budget. Ceci pour amener la population à mieux exploiter les ressources documentaires mises à leur disposition.

### 3. 2 - L'ACCUEIL

Le premier contact de l'utilisateur avec la bibliothèque se fait avec le service de l'accueil. D'où la nécessité de soigner l'accueil réservé aux utilisateurs car de lui peut dépendre la fréquentation ou non de la bibliothèque. C'est pourquoi nous pensons que le bibliothécaire doit savoir créer une atmosphère qui supprime les barrières de l'anonymat. Il doit aller au-devant des usagers pour connaître leurs besoins latents ou exprimés afin de les mettre à l'aise en démystifiant cette image de la profession car "le métier de bibliothécaire n'est pas, comme le veut la légende, celui de vieux messieurs à calotte grecque, c'est un métier de conquérant" (Henri VENDEL)

Nous distinguons deux sortes d'accueil :

#### 3. 2. 1 - L'ACCUEIL DU NOUVEAU LECTEUR

Cet accueil doit permettre d'orienter le lecteur non habitué à pouvoir trouver ce dont il a besoin dans la bibliothèque. Pour cela il faut mettre en place un service

d'accueil dont les fonctions seraient, en ce qui concerne les tâches : au niveau de l'accueil proprement dit celui-ci se chargerait de donner les renseignements sur l'organisation générale de la bibliothèque (fonctionnement, horaires d'ouverture, localisation des services), assurerait l'inscription des lecteurs, l'orientation vers les services recherchés, le conseil de lecteurs, d'audition, etc..; au niveau de l'accueil et l'information sur les services : ce que l'on peut y trouver, les différents secteurs et conditions d'emprunt et de consultation sur place ; au niveau de l'information sur les documents c'est-à-dire sur les fonds de la bibliothèque. En ce qui concerne les outils de cet accueil il faut mettre en place la signalisation visuelle (pancartes) qui doit être bien étudiée, l'affichage qui doit être mobile et renouvelée, les montages audio-visuels complémentaires de l'accueil direct qui doit toujours exister, les guides du lecteur, les catalogues de toutes sortes (de la liste de nouveautés mensuelles au catalogue du fonds) (21)

### 3. 2. 2 - L'ACCUEIL DU LECTEUR HABITUE

Il est certain que ce que nous venons de dire sur l'accueil du nouveau lecteur est aussi valable pour le lecteur habitué qui ne saurait pas où localiser ce dont il a besoin et il pourra s'informer sur la vie de la bibliothèque. En effet, le lecteur qui fréquente assidûment la bibliothèque aime le plus souvent garder un contact permanent avec la vie de l'établissement, donner son avis sur les lectures qui lui sont proposées, les activités d'extension ou même sur n'importe quel sujet. Il accepte volontiers de participer aux acquisitions par le truchement d'un cahier ou d'une boîte à suggestions. Le lien bibliothèque / utilisateur se renforce par l'existence d'un bulletin périodique et par plusieurs autres procédés tels que les publications, les réunions et les séances de présentation du livre.

Une réflexion sur l'information des utilisateurs devrait tendre à établir une meilleure adéquation entre l'information et ses publics d'un part, entre l'information et ses moyens de transmission d'autre part. L'on s'est jusqu'à présent, plus préoccupé du contenu proprement dit de l'information à transmettre, que des moyens de la transmettre. Une politique de l'information gagnerait à considérer cette question (21).

De l'information à la formation des utilisateurs il n'y a qu'un pas que le bibliothécaire ne devra pas hésiter à franchir s'il veut résoudre les difficultés que ressentent les utilisateurs et qui viennent à la fois d'une mauvaise connaissance des ressources de la bibliothèque et d'une ignorance presque totale des outils d'information que sont les catalogues sur fiches.

D'autres difficultés, plus délicates encore à cerner, tiennent au fait que l'utilisateur, mis en présence d'une importante collection de documents en accès libre, se révélera incapable non seulement de se diriger dans cette collection mais surtout d'exercer le moindre choix. Il appartient au personnel de la bibliothèque quand il percevra ces difficultés d'en analyser attentivement le contenu pour pouvoir proposer des solutions adaptés à chaque cas selon que nous soyons en milieu universitaire ou non c'est-à-dire dans une bibliothèque de lecture publique.

## CHAPITRE IV

### LA FORMATION DES UTILISATEURS

#### DANS LE DOMAINES DES

#### SCIENCES JURIDIQUES ET ECONOMIQUES

"D'une manière générale, la formation des utilisateurs doit viser à ce que chaque stade du progrès de la science et de la technologie de l'information, la plupart sinon la totalité des scientifiques puissent déterminer clairement leurs besoins d'information et discerner les points forts et faibles des services traditionnels ou expérimentaux". (Proposition de l'UNISIST)\*

\* Objectifs de la politique d'information (Propositions de l'UNISIST), section 5. 2, Paris, Unesco, 1974 (doc. sc. 74/WS/3).

#### 4. 1 - POINT DE DEPART DE NOTRE ETUDE : LE MEMOIRE DE Ah-Tin

---

##### AH-TON et Denise HAUSER VALERIO (2)

Dans leur revue bibliographique présentée en 1978 sur la formation des utilisateurs en milieu universitaire (1974-1978) nos deux collègues sont partis de la constatation qu'à l'époque où les bibliothèques connaissent de sérieuses restrictions budgétaires et doivent réviser leur politique de priorités, il est utile de réfléchir sur les moyens d'augmenter leur efficacité, tout en restant fidèle à leurs fonctions essentielles. Elles y reconnaissent que ce problème est à l'ordre du jour depuis une dizaine d'années mais elles se sont limitées uniquement au milieu universitaire où selon elles, ce type de formation a été le plus poussé. Elles ajoutent aussi que l'important à retenir dans l'élaboration d'un projet pédagogique, est la définition des programmes selon les types d'utilisateurs : lycéens, étudiants, professionnels et d'assurer une formation pratique, modulée selon les auditoires et les buts à atteindre (3).

Nous nous proposons, dans le cadre de notre travail, de l'actualiser jusqu'au début de l'année 1982 mais en ne suivant pas le même plan que Ah-Tin AH-TON et Denise HAUSER VALERIO. Nous avons voulu quant à nous, étudier toutes les facettes du problème. Cependant, comme la formation est universelle nous avons exploité leurs conclusions et leurs recommandations. Ainsi nous avons appris que la formation n'a pas réellement changé, ce qui confirme notre propos selon lequel la formation est unique quelque soit les méthodes employées et les moyens utilisés. Les raisons qu'elles avancent tiennent compte du fait qu'il n'y a pas eu de grandes innovations depuis l'époque de la National Lending Library il y a plus d'un quart de siècle de cela, surtout dans le contenu, sauf pour les méthodes où on a apporté quelques nouveautés. Par exemple, l'introduction depuis quelques années de l'ordinateur comme outil d'aide à l'enseignement (2)

De même, la création depuis 1974 des séminaires ambulants qui iraient porter la formation d'un centre régional à l'autre afin d'économiser les coûts, le temps et le personnel qu'entraînerait la formation dans chaque université (2).

Elles proposent d'autre part comme solution à la stagnation de la formation des



utilisateurs, l'enseignement intégré, la sensibilisation et la coopération.

Nous pensons comme nos collègues qu'il est nécessaire que la formation doit être dispensée au moment où le besoin en est réellement perçu et qu'elle doit être continue et insérée à petites doses (2). Selon toujours l'enquête de Melun, l'enseignement doit donner aux utilisateurs dès le plus jeune âge, de bonnes habitudes intellectuelles, profitables durant les années universitaires et au-delà, dans sa vie active et professionnelle.

Nous préconisons aussi et cela est d'autant plus important pour les bibliothèques des pays en voie de développement la coopération des organismes documentaires pour aider à une meilleure utilisation des ressources documentaires. \*

Nous avons appris que pour les universitaires dont le temps scolaire est déjà passé, il est possible de leur faire acquérir cette formation pendant des stages de recyclage (2) et que les bibliothécaires dorénavant décrivent et publient davantage leurs expériences de façon à ce que toute la profession en profite et que la formation puisse progresser à travers le récit de leurs réalisations.

Enfin, elles déclarent que le but primordial de la formation des utilisateurs est le changement des attitudes : briser la barrière psychologique dressée inconsciemment entre la bibliothèque et les utilisateurs ; mais aussi amener les bibliothécaires à prendre conscience de la mission pédagogique qui leur incombe.

#### 4. 2 - LA FORMATION DES UTILISATEURS DANS LE DOMAINE DES SCIENCES

##### JURIDIQUES ET ECONOMIQUES

Il est naturel de vouloir définir le groupe cible des utilisateurs avant d'étudier, sous ses divers aspects, le problème de leur formation. Il faut cependant rappeler que la formation dont il s'agit ici concerne uniquement les utilisateurs finals et non les utilisateurs intermédiaires c'est-à-dire les documentalistes et les bibliothécaires. Néanmoins nous n'excluons pas l'idée de parler de leur formation qui est aussi nécessaire et mérite une attention particulière que celle de ceux qu'ils sont appelés à former.

Les utilisateurs de l'information économique et juridique sont pour les B.U. composés d'étudiants des facultés de Sciences économiques et de Droit que ce soit des étudiants débutant (premier cycle) ou des étudiants avancés (second et troisième cycle) ainsi que les chercheurs, enseignants. Dans les bibliothèques publiques nous avons les ingénieurs, les planificateurs, les décideurs politiques et économiques et de simples citoyens.

Avant de vous présenter les expériences qui ont été faites çà et là par nos collègues dans le domaine de la formation des utilisateurs, nous allons nous poser la question de savoir quel type de formation pour quels utilisateurs. Pourquoi la formation des utilisateurs ? Comment et où est dispensé cette formation ?

Cependant nous ne pouvons pas parler de formation sans tenir compte des moyens qui vont être utilisés ou qui ont été déjà mis à la disposition des utilisateurs ainsi que du contenu de la formation. C'est ce que nous allons faire à travers le compte rendu des expériences de certains collègues. Mais avant nous distinguerons deux niveaux :

- Au niveau de l'orientation du lecteur : il faut dire qu'elle permet la prise de conscience de l'existence des services rendus par la bibliothèque et l'utilisation générale de la bibliothèque (horaires d'ouverture, où trouver quoi ?). Cette orientation est indispensable à tout nouvel usager arrivé à la bibliothèque universitaire (B.U.) et par certains aspects, à tous les autres utilisateurs (9). En effet, la qualité de l'accueil qui aura été réservé au lecteur qui se présente la première fois dans une bibliothèque pourra parfois effacer sa gêne ou sa timidité, mais sera parfois insuffisante à lever toutes ses inhibitions (20).

- Au niveau de l'initiation à la recherche documentaire :

C'est l'aspect le plus connu des bibliothécaires qui ont entrepris une formation à leur clientèle. Elle vise à montrer comment obtenir l'information dont on a besoin. Elle permet ainsi l'accès à toute la collection, à tout le fonds d'une bibliothèque puisqu'elle vise la maîtrise du maniement des instruments nécessaires à la recherche documentaire. Pour obtenir des résultats satisfaisants, l'initiation doit tenir compte des divers niveaux d'étude des usagers, autrement dit, elle

prend en considération les différents besoins respectifs des étudiants et chercheurs (9).

Les moyens et méthodes utilisés pour la formation des utilisateurs varient et dépendent de beaucoup de facteurs. L'utilisation du film donne une connaissance superficielle aux lecteurs. Après le passage du film de 16 mm on peut demander à ceux qui l'ont regardé quel est le point intéressant pour eux à approfondir ? Et c'est là qu'intervient la visite d'initiation. Pour que la visite soit efficace il y a deux points sur lesquels il est indispensable d'insister :

◊ S'informer auprès du lecteur du sujet qui l'intéresse. Il faudrait aussi essayer d'attirer l'attention de l'usage sur les documents qu'il recherche.

◊ Après explication des fichiers, faire remplir un bulletin de demande par le lecteur et bulletin de demande en main, lui faire chercher dans le magasin le livre qu'il désire. Ce faisant, il se rendra compte alors qu'un bulletin mal rempli pose un problème au magasinier et que la recherche d'un livre peut exiger normalement quinze à vingt minutes (24)

Les moyens complémentaires sont :

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

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

conditions de reprographies (photocopies, photos, agrandissements photographiques), etc.

Le montage audio-visuel spécialisé : Ce montage devrait être très court et ne durer que huit à dix minutes. Ce montage pourrait traiter plusieurs problèmes différents et consisterait en une explication des différentes salles de consultation ; les usuels, les périodiques, les fonds iconographiques ; en une explication de toutes les richesses d'un fonds très spécial ; papiers peints, affiches anciennes, cartes postales, périodiques satiriques, périodiques de mode, etc... ; explication des services particuliers que peut rendre la bibliothèque ; le prêt, le prêt interbibliothèque, le prêt par correspondance (Telex, PTT), etc... ; les problèmes de reproductions photographiques et les limites de ces procédés photographiques, etc.. Enfin le travail intérieur des services ; l'atelier de reliure, reproduction ; le traitement du livre depuis son entrée à la bibliothèque et jusqu'à sa mise en rayon. (24)

#### 4. 2. 1 - EXEMPLE DE FORMATION DES UTILISATEURS : CAS DES

##### DOCUMENTALISTES "FORMATEURS" DE L'UTILISATEUR FINAL

#### 4. 2. 1. 1 - LES UTILISATEURS DE DOCUMENTATION EN BIBLIOTHEQUE

##### UNIVERSITAIRE FACE AUX BASES ET BANQUES DE DONNEES

La tâche du bibliothécaire consiste à développer une méthodologie de la recherche documentaire. En ce qui concerne les étudiants, le problème est de les former à celles-ci : à la B.U. de Caen, ils reçoivent en première année une initiation à la recherche bibliographique et, en prolongement, une introduction aux méthodes automatiques : au niveau de la maîtrise, on approfondit la connaissance des outils de la recherche documentaire et, sur les sujets précis de leurs mémoires, on les guide vers l'obtention des données bibliographiques en utilisant les bibliographies, les index, faisant la recherche des mots-clés afin d'aboutir à la recherche en ligne, effectuée par le bibliothécaire au clavier.

Cette recherche en ligne est particulièrement développée pour les élèves de l'Ecole

Supérieure des Ingénieurs qui la pratiquent eux-mêmes au cours de leur dernière année d'études (partant ensuite dans l'industrie, ils auront peut-être à utiliser immédiatement ces moyens perfectionnés) (10)

Au niveau des chercheurs, le problème est d'informer et de convaincre. Plusieurs moyens ont été employés : la démonstration, qui n'est pas sans risque ; les lettres d'information et circulaires : elles ne sont pas lues ; les plus efficaces sont la réunion au niveau du laboratoire pour une petite formation, et le contact personnel, moyens qui demandent de la patience et du temps.

Quant au public extérieur à l'Université (industriels, commerçants), il suffit de l'informer : on le fait par la réunion publique, et la tenue d'un stand, à la foire de Caen par exemple, avec l'aide de la Chambre régionale et d'industrie.

Pour terminer, disons que la formation des bibliothécaires ne les a pas préparés à mener de telles actions. Il faudrait leur donner des ouvertures sur le monde extérieur: leur donner des moyens de contact, leur apprendre à faire de la publicité, à "vendre leur marchandise". (10)

#### 4. 2. 1. 2 - FORMATION DIRECTE DES UTILISATEURS AU MUSEE

##### OCEANOGRAPHIQUE DE MONACO

Plusieurs niveaux sont distingués :

- des visites de la bibliothèque organisées pour les groupes de lycéens. Ces visites commentées durent d'une demi-heure à une heure et se limitent à la présentation des ressources et des activités de la bibliothèque.

- Un deuxième niveau est représenté par des étudiants plus avancés et déjà spécialisés dans le domaine marin (...). Le passage des étudiants de cette catégorie dans la Bibliothèque n'est que d'une demi-journée. Ce peu de temps ne permet qu'un exposé, sans applications pratiques ni travaux dirigés, limités aux principales sortes de documents et d'instruments bibliographiques pour les sciences et les techniques. A ce stade, il n'est guère possible de parler, de véritable formation, mais, tout au plus, de sensibilisation aux problèmes documentaires

et à la nécessité d'une initiation plus approfondie. (4). Ailleurs, l'initiation des utilisateurs se fait à l'aide de moyens audio-visuels mais intéressent les étudiants qui accèdent pour la première fois à l'établissement, c'est-à-dire le Centre de documentation de l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble. Remarquons que cette expérience d'enseignement intégré de l'I.E.P. prévoit une séance d'une heure et demie et s'ouvre sur un montage audio-visuel (10).

- Le troisième et dernier niveau concerne les étudiants des diplômes d'études approfondies d'océanographie biologique de Paris VI et de Marseille, et d'océanographie physique de Paris VI. Il s'agit, cette fois, véritablement de formation qui est composée à l'heure actuelle, de six séances d'une demi-journée chacune. Elles se répartissent en général sur trois semaines consécutives.

A l'issue de la formation, les conclusions pour l'ensemble du cycle sont ensuite précisées et l'attention des participants attirée sur quelques notions fondamentales (4). La dernière séance se termine par une évaluation sans complaisance de l'ensemble des six séances.

La pédagogie adoptée pour la formation s'efforce d'être à la fois souple, ouverte, concrète et active (4).

Nous avons voulu faire part de cette expérience de Jacqueline CARPINE-LAURE pour montrer la diversité des méthodes de formation et des sujets abordés dispensés à des utilisateurs. Il est certain que nous ne pouvons pas dans le cadre de notre travail, inventorier tout ce qui a été fait comme innovation dans ce domaine notamment l'organisation d'un enseignement bibliographique intégré dans le cursus universitaire à l'Université Dauphine (18).

En effet, les méthodes d'enseignement à l'utilisation des ressources documentaires varie selon le type d'organisme documentaire ; En général, les séances ont lieu au sein de la bibliothèque même, dans la salle de lecture, ce qui permet de placer les étudiants d'emblée dans les conditions où ils auront plus tard à faire des recherches documentaires. En outre, quelles que soient la nature et la succession des questions que les utilisateurs posent, les outils pour y répondre sont à portée de la main. Les avantages de l'authenticité et de la commodité pédagogique sont ainsi associés. Le moment où a lieu la formation ainsi que la durée et l'organisation de la formation différent selon le niveau des usagers. (4)

## CHAPITRE V

### PREPARATION ET PLANIFICATION

### D'UN PROGRAMME DE FORMATION

La planification est un processus continu par lequel on prend de façon systématique des décisions stratégiques en cherchant à en prévoir le mieux possible les conséquences, à édifier un plan qui en précise les moyens d'exécution, et à en mesurer les résultats relativement aux prévisions par une série de contre-épreuves.

Peter DRUCKER \*

\* P. F. DRUCKER, "Long-range Planning : Challenge Management Séance", Management Science, vol. 5, n° 3, pp. 238-249, avril 1959.



### 5. 1 - POURQUOI UN PROGRAMME DE FORMATION ?

La formation des utilisateurs est devenue une nécessité voire une condition sine qua num pour une meilleure exploitation des ressources documentaires. Tout le personnel scientifique ou technique de la bibliothèque est appelé à participer aux actions de formation des usagers, c'est-à-dire que tout le monde est susceptible de se voir confier le rôle d'animateur ou d'organisateur de formation et à mettre en oeuvre un programme de formation. Précisons cependant, que ce n'est pas n'importe quel agent de la bibliothèque qui se verra confier la mission de former les lecteurs. En effet, tous ceux qui vont avoir à former les lecteurs ou à lui expliquer le bon fonctionnement de la bibliothèque doivent être soigneusement préparés à cette tâche. Il est nécessaire d'avoir des qualités de gentillesse mais aussi des notions de pédagogie, une patience à toute épreuve, des qualités d'adaptation aux différents problèmes que pose le lecteur, et, par-dessus tout une connaissance très approfondie des différents fonds (24)

Le formateur sera donc amené à remplir le rôle d'animateur de formation, à mettre sur pied un programme complet, et donc à préparer le sujet à traiter ; à décider du public à inviter ; à chercher le lieu où sera dispensée cette formation ainsi qu'à définir comment le thème sera présenté ; et à traiter bien d'autres points encore.

Il faut remarquer que tous ces détails se combinent pour constituer le programme. Si leur exécution est bonne, celui-ci s'acheminera sans heurt vers une issue heureuse. Préparer et planifier sont des impératifs ; on ne peut s'en dispenser. Une préparation soignée et complète aidera les participants à tirer le profit maximal des séances, donnera le sentiment que le programme est important et de valeur, apportera plus de confiance au formateur et en son programme (26)

### 5. 2 - LA REALISATION D'UN PROGRAMME DE FORMATION

Avant le déroulement du programme, plusieurs questions doivent être résolues notamment celles concernant les buts et les objectifs, les besoins des utilisateurs, le contenu et les méthodes, l'intégration de l'enseignement, la coopération, la sensibilisation, la motivation, l'évaluation...(2)

### 5. 2. 1 - LA DETERMINATION DES OBJECTIFS

L'objectif ou les objectifs du programme détermineront ce qu'il faut faire et comment le faire. Ces objectifs sont les buts à atteindre. Ce sont les déclarations d'intention clairement exprimés. Il est indispensable de déterminer ces objectifs et de les garder à l'esprit pendant la préparation et le déroulement des sessions. De plus, il est nécessaire de les faire connaître en se servant de termes que les participants comprennent, de sorte qu'ils sachent exactement ce que l'on attend d'eux (26). Comme le remarque si bien Marc CHAUVEINC dans son introduction à l'ouverture du Congrès de la Rochelle en 1979 dont le thème fut : "formation et information des utilisateurs" en ces termes : "avons-nous testé sur un lecteur notre langage "ésotérique" (catalogue matière, anonyme) et avons-nous essayé de "traduire" en langage courant nos termes professionnels ? " cf. A.B.F. , Bull. Inform (1979), n° 105, p 193 .

D'autre part, il est indispensable que les animateurs expriment ces termes en fonction de ce qu'il faut développer : aptitudes, connaissances, compréhension, appréciation et habitudes. Il faut qu'ils les exposent de façon aussi précise et rigoureuse que possible, sans laisser place à des erreurs d'interprétation.

Les objectifs doivent indiquer le type de comportement ou de performances qui constituera la preuve que le participant aura atteint l'objectif. Nous devons donc avoir des objectifs généraux ou globaux pour l'ensemble du programme, et des objectifs immédiats et spécifiques pour chaque séance. Dans le cas d'une B.U. les buts et les objectifs de cet enseignement devraient coïncider avec la finalité éducative de l'université et de la bibliothèque universitaire (2).

La première étape dans la préparation d'un programme est donc de fixer des objectifs. Au cours de la première séance, on les présentera. Ceci nous permettra de savoir ce que nous faisons, aidera les participants à établir un lien entre la matière traitée et leurs besoins, leur fournira une motivation ; ils seront plus à même d'évaluer leur programme au fur et à mesure de son déroulement.

Les objectifs devront aussi nous aider à préparer une présentation logique. Dès lors que nous savons où nous allons, nous pouvons déterminer notre point de départ,

et les étapes à franchir pour parvenir à destination. Nous devons faire en conséquence une analyse de ce que les participants, les usagers doivent apprendre pour atteindre cette destination (26). Les buts et les objectifs étant déterminés nous pensons qu'il faudra mettre en jeu les stratégies destinées à la réalisation des objectifs fixés.

#### 5. 2. 2 - QUI SUIVRA LE PROGRAMME ?

Dans l'idéal, le groupe doit être composé d'individus ayant approximativement la même éducation, la même expérience, et dans la mesure du possible, les mêmes besoins. La chose est évidemment réalisable. Les participants doivent se sentir activement concernés ou impliqués par le sujet ; ce doit être des individus qui tireront profit du programme (26).

Le programme concernera donc des étudiants diplômés poursuivant des recherches et le personnel enseignant. Mais la formation de ces deux niveaux devra être orientée vers les problèmes de recherche. Le programme peut être suivi également par des hauts fonctionnaires, des responsables de politiques et des planificateurs dont la formation consiste plutôt en une "sensibilisation" destinée entre autres à mieux faire connaître l'intérêt de l'information (23).

Pour les techniciens intégrés à la vie active, la formation doit porter sur des problèmes pratiques (et non de recherche).

Il faut toujours garder à l'esprit que, dans chaque cas et à chaque niveau, l'utilisateur se trouve dans un environnement unique. La formation doit en tenir pleinement compte. (23)

La singularité de l'environnement global est due à un grand nombre de facteurs, où entrent ceux qu'on a énumérés.

La situation certes varie d'un pays à l'autre, avec une multitude de facteurs socio-culturels qui viennent se superposer à l'environnement spécifique des utilisateurs.

Il nous sera utile d'en savoir autant que nous le pouvons sur le groupe car plus

nous obtiendrons d'informations sur le groupe, plus nous pourrons mettre notre présentation du sujet à la portée de ses membres (26)

### 5. 2. 3 - CONNAISSANCE DU MATERIEL UTILISE

Avant de commencer l'exécution de la séance proprement dite il faut que l'animateur sache manipuler le matériel à sa disposition. Il sera souvent amené à faire un choix sur la décision à prendre en fonction du coût et de l'entretien de ses instruments de travail. Dans tous les cas il doit vérifier et essayer soigneusement d'avance tous les projecteurs et magnétophones dont il aura besoin. Il devra s'assurer chaque fois de l'existence de lampe de rechange (26)

D'autre part le bibliothécaire-formateur chargé de donner la formation a besoin d'être aidé dans sa tâche. C'est ainsi que les organisations internationales et nationales organisent des programmes de formation (5). Deux méthodes lui sont proposées : soit un matériel didactique "tout prêt" soit un matériel didactique produit en commun.

- La motivation et la sensibilisation des lecteurs : la motivation, vue ici comme l'action de donner aux participants envie de s'instruire, est essentielle au succès d'une séance de formation. Si bien préparé que vous soyez, si les individus ne sont pas disposés à recevoir ce que vous leur présentez, ils n'acquerront que peu, ou pas, de connaissances (26). Il est donc nécessaire de leur expliquer le bien-fondé de leur participation aux séances de formation ainsi que les avantages qu'ils y retireront.

Au cours de la préparation, nous avons tenu compte de la nécessité d'une motivation et l'avons intégré dans notre plan. Il s'agit de pouvoir constamment nous efforcer d'éveiller et de maintenir l'intérêt.

En ce qui concerne la sensibilisation, elle est indispensable aussi bien pour les lecteurs que pour les bibliothécaires et le personnel chargés de service à la bibliothèque. Une coopération est demandée entre les différents usagers et les agents.

- L'évaluation : c'est en quelque sorte une autopsie ; il est nécessaire

d'y procéder pour donner à un programme son efficacité maximale. C'est un moyen d'essayer de déterminer si la ou les séances ont atteint leurs séances ~~ont~~ ~~atteint~~ leurs objectifs. Cette évaluation peut conduire à une modification de la méthode ou à un changement du contenu. Elle s'opère, pendant, aussi bien qu'après, une séance. En outre, on doit y procéder à chaque fois, quelle que soit la fréquence d'un exposé sur un sujet particulier.

Se livrer à une évaluation aide à analyser l'efficacité d'une présentation et à déterminer si l'on a besoin d'améliorer ses connaissances et ses façons de procéder. En procédant à l'évaluation, nous devons prendre en considération : le contenu, les méthodes, l'exposé, la durée et l'atmosphère (26).

A la lumière des réponses que nous apporterons à ces différents points, nous pouvons modifier notre programme à son avantage.

## CONCLUSION

Après la lecture du mémoire de A. AH-TON et D. HAUSER VALERIO et les articles que nous avons recensés entre 1978 et 1982, nous constatons, même si dans l'ensemble rien n'a changé au niveau de la formation des utilisateurs, que le champ d'action de cette dernière s'est étendu et englobe désormais tous les domaines. Il faudrait que la culture redevienne la chose de tout le monde c'est-à-dire populaire et non l'apanage d'un groupe de personnes.

En matière d'innovations, il faut dire que là non plus nous n'avons pas assisté à des changements spectaculaires dans l'utilisation des bibliothèques. Néanmoins, avec l'apport de certaines techniques telles que le système du prêt interbibliothèque par télex ou par courrier normal, l'utilisation des ressources documentaires s'est développée et dépasse le cadre d'une seule bibliothèque. Elle tend désormais avec la coopération qui existe entre les organismes documentaires à mettre à la portée du lecteur et sans qu'il se déplace tous les renseignements dont il a besoin. C'est pourquoi nous croyons comme A. RONSIN et M. WAGNER, à l'idée de réseau de bibliothèques dont les ressources documentaires pourront satisfaire au mieux les besoins sans cesse croissant de toute la communauté intellectuelle.

A l'issue de notre étude, nous sommes persuadés d'être en mesure de répondre à la question que nous avons posée dans notre introduction : pourquoi la formation et l'information des utilisateurs dans le domaine des sciences juridiques et économiques ?

Nous pensons que la formation a sa place dans le bon fonctionnement des bibliothèques et que la sous-exploitation des ressources documentaires peut être un indicateur de la mauvaise organisation des organismes documentaires. Cependant il est utopique de penser que la formation pourra à elle seule éviter la sous-utilisation des bibliothèques. Le vrai problème sera celui de la prise de conscience réelle des utilisateurs sur la nécessité de fréquenter les bibliothèques ou centres de documentation.

A notre niveau nous avons essayé de poser les différents problèmes laissant aux

autorités compétentes le soin de prendre les décisions administratives et politiques qui s'imposent. Nous avons voulu éclairer les lecteurs des bibliothèques sur le patrimoine des organismes documentaires. De plus, nous avons estimé qu'il est important de leur montrer comment accéder à ce patrimoine culturel c'est-à-dire à ces richesses stockées dans ces institutions afin que les utilisateurs les exploitent de manière rationnelle sinon optimale. Nous avons aussi mis l'accent sur la formation des formateurs (bibliothécaires, documentalistes etc...) au niveau du contenu et des programmes de formation destinés aux usagers ainsi que les différentes méthodes susceptibles d'être appliquées pour cette formation. Nous l'avons fait mais pas de manière explicite étant donné que le thème n'était pas centré sur cette partie c'est-à-dire sur ce genre de formation.

Nous n'avons pas manqué de mettre en évidence les conséquences des politiques culturelles appliquées actuellement dans nos pays ainsi que le rôle de l'information et de la formation des utilisateurs dans le développement économique et social des pays en voie de développement. Cependant, nous n'avons pas seulement dénoncé les tares qui existent, nous avons proposé des solutions à long et moyen terme pouvant diminuer le taux de non-fréquentation des organismes documentaires. Mais avant tout, il est nécessaire d'appliquer ces solutions en fonction des réalités culturelles de chaque pays. En effet, si le développement des bibliothèques n'est possible que grâce à l'introduction de l'informatique et de l'accès ou l'interrogation des bases de données, nous devrions tenir compte des possibilités financières dont nous disposons et ne pas oublier que l'automatisation n'est possible que lorsque la bibliothèque est déjà structurée car ce n'est pas pour demain le remplacement de l'homme par l'ordinateur.

## BIBLIOGRAPHIE

Documents qui ont fait l'objet de citation et qui nous ont guidé dans ce travail.

### **1 - ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANCAIS :**

Section des Bibliothèques Publiques. Le métier du bibliothécaire : cours élémentaire de formation professionnelle. - Paris : Promodis, 1979. - 280p

### **2 - AH -TON (Ah-Tin) et HAUSER VALERIO (Denise)**

- La formation des utilisateurs en milieu universitaire : une revue bibliographique (1974 - 1978). - Villeurbanne : ENSB, 1978.

- (Mémoire : ENSB : 1978 ; n° 3)

### **3 - CAMBIER (A). - ETUDE SUR LE GUIDE DU LECTEUR**

In : A. B. F. , Bull. Inform, (1979), n° 105, 218 - 219

### **4 - CARPINE - LANCRE (J) - LA FORMATION DIRECTE DES UTILISATEURS**

In : A. B. F. , Bull. Inform , (1979), n° 105, 195 - 200

### **5 - CLARK (Daphne) - POUR AIDER LE BIBLIOTHECAIRE A AIDER LE LECTEUR**

In : B ull. Unesco, (1978), 32, n° 6, 391 - 402

### **6 - CUISSET - LA FONCTION DOCUMENTAIRE DANS LES BIBLIOTHEQUES ECONOMIQUES**

In : A. B. F. , Bull. Inform, (1979), n° 102, 25 - 28



**7 - DIOUF (Ibnou)** - Information scientifique et technique et formation des utilisateurs au Sénégal - Villeurbanne : E.N.S.B, 1978 (note de synthèse)

**8 - DUPONT (P)** - Quelques réflexions sur l'information et la formation des utilisateurs.

In : A. B. F. , Bull. Inform, (1979), n° 105, p 237 - 238

**9 - FOKOUG (Mathieu)** - La formation des utilisateurs : une solution à la sous-exploitation des bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur des pays d'Afrique Noire d'expression française - Villeurbanne : ENSB, 1978 (mémoire ENSB)

**10 - FRANCE SICOB 81**, Paris - La Défense, 24 septembre 1981. Journée des documentalistes : qui forme les utilisateurs de documentation ?

In : Documentaliste, (1982), 19, n° 1, 25 - 26

**11 - GUINCHAT (Claire)** - Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation / Claire GUINCHAT, Michel MENON - Paris : Les Presses de l'UNESCO, cop. 1981

**12 - LAMBERT (M)** - La politique de l'accueil à la bibliothèque nationale

In : A. B. F. , Bull. Inform. , (1979), n° 105, 220 - 221

**13 - LATAILLADE (F)** - La Formation audio-visuelle

In : A. B. F. , Bull. Inform. ; (1979), n° 105, 234 - 236

**14 - MARX (B)** - Formation des utilisateurs à la documentation automatisée

In : A. B. F. , Bull. Inform, (1979), n° 105, 201 - 204

**15 - MEERBACH (Gabrielle) et VIDICK (Jean-Luc)**

- La Documentation en Côte d'Ivoire

In : Cahiers de la documentation, 1981, n°3 - 4, 56 - 64

**16 - NICQ (C)** - Formation dans le cadre universitaire : bibliothèque interuniversitaire de Montpellier

In : A. B. F. , Bull. Inform, (1979), n° 105, 236 - 237

**17 - PEZERIL (Marguerite)** - L'information des lecteurs dans la salle de travail du département des livres imprimés

In : A. B. F. , Bull. Inform. (1979), n° 105, 221 - 223

**18 - REINER (F)** - Un enseignement bibliographique intégré dans le cursus universitaire à l'université Dauphine

In : A. B. F. , Bull. Inform. (1979), n° 105, 228 - 234

**19 - RICHARD - ARLAUD (A)** - La Formation des utilisateurs au Centre de Documentation Sciences Humaines

In : Documentaliste, (1979), 16, n° 2, 79 - 80

**20 - RICHTER (Brigitte)** - Précis de bibliothéconomie / Brigitte RICHTER - 3e éd. cor. et augm. avec la collab. de Marcelle MERIL et Noé RICHTER - Munchen, New-york, Paris : K. G. Sour, 1980

Index

**21 - SANZ (P)** - Bibliothèques publiques : la formation des utilisateurs

In : A. B. F. , Bull. Inform. , (1979), n° 102, 51 - 52

**22 - TAYLOR (P.T.)** - L'éducation des lecteurs et le rôle de l'évaluation

In : Bull. UNESCO. Bibl. (1978), 32, n° 4, 271 - 279

**23 - TOCATLIAN (Jacques)** - Formation des utilisateurs de l'information : programmes, problèmes et perspectives

In : Bull. UNESCO (1978), 52, n° 6, 382 - 390

**24 - VIAUX (J)** - Bibliothèques spécialisées : formation des lecteurs. Présent et avenir

In : A. B. F. , Bull. Inform. , (1979), n° 105, 224 - 226

**25 - WADE (El Hadj Makhtar)** - La formation des étudiants en médecine à la documentation médicale.

- Villeurbanne : E. N. S. B. , 1980 (mémoire)

**26 - BERRY (D.R.)** - Guide pratique de l'animateur : formation continue dans l'entreprise / D. R. Berry - Paris : Entreprise moderne d'édition, cop. 1973

Traduit de l'américain par J. E. LEYMARIE

o \_\_\_\_\_ ◇ \_\_\_\_\_ ◇ \_\_\_\_\_ o

Supplément bibliographique que nous n'avons pas pu analyser

**27 - BORNES (C)** - L'information scientifique et la recherche Enquête réalisée par le service formation - information de l'institut de Recherche d'Informatique et d'Automatique

In : Documentaliste (1979), 16, n° 5 - 6, 195 - 201

**28 - BROADUS (R.N)** - Use studies of library collections

In : Libre Resources. Techn Serv. (1980), 24, n° 4, 317 - 324

**29 - CRAWFORD (J)** - Information needs and uses

In : Annu. Rev. Inform. Sci. Technol. , (1978), 13, 61 - 81

**30 - DUBOIS REBECQ (Brigitte)** - Le Service documentation de l'Institut national de la consommation : étude de besoins des usagers - Paris : C. N. A. M. 1977 (mémoire INTD) - (5) - 116 f ; 30 cm

**31 - DUSOULIER (N)** - Le Marché de l'information. Une analyse des besoins dans les pays en voie de développement.

In : Documentaliste, (1979), 16, n° 5 - 6, 191 - 194

**32 - FAYOLLE (M), BETOUT (MME)** - Formation des utilisateurs à la documentation

In : Documentation dans les grandes écoles (1980), 48 - 51

**33 - GROTOPHORST (C.W)** - The problem patron : toward a comprehensive response

In : Public. Libr. q., (1979, 1, n° 4, 345 - 353

**34 - HALL (V.B), KRAUTHEIM (D), HANSRA (B.S)**

- A solide-tape program for beginning pharmacy students : Effecton barning

In : Bull. med. Library Ass. , (1977), 65, n° 4, 443 - 445

**35 - HORN (G)** - Information personnel's role in business studies.

The Hague : F. I. D. , 1980, 30 - 35

**36 - HUNTER (J.A)** - On line - Benutzergruppen, libre, Ziebsset - Zungen und Möglichkeiten

In : Nabr. Dokument. , (1979), 30, n° 4 - 5, 179 - 183

**37 - LAZARESCU (S)** - La Formation de l'utilisateur des bibliothèques universitaires (en roumain)

In : Probl. Inform. Document. (1977), 11, n° 6, 235 - 245

**38 - LEIDE (J.E)** - The joy of information

Annual meeting 42/1979/ Minneapolis, white Plains NY : Knowledge Industry Publications, 1979, 326.

**39 - LINDBERG (A)** - Anvandarundervisning - en bruk sauvisning till bibliotekeets samlingar

In : T. Dokument. (1979), 35, n° 5, 91 - 116

**40 - MACHNIK (M)** - Einfubrung in die Bibliotheles - benutzerung fur Schuler der 2 und 5 - Klassen in Stadt-bezirk Berlin- kopernik

In : Bibliothekar , (1979), 33,n° 1, 20 - 24

**41 - MALLEY (I)** - Educating the special library user

In : Aslib. Proc. , (1978), 30, n° 10 -11, 365 - 372

**42 - MARCHON (M), GASNE (Mlle)**

- Relations des enseignants à la documentation

In : Documentation dans les grandes écoles, Conférence/1979/Paris :

Conférence Grandes Ecoles, (1980), 45 - 47

**43 - MARGOT DUCLOT (Jean)** - Evaluation de l'auto-documentation du C.I.D.O. à travers une enquête de besoins (interviews et questionnaire) - Paris C.N.A.M, 1978 - 102p, 30cm (mémoire INTD)

**44 - MARX (B)** - Introduction au thème éducation et formation des utilisateurs  
In : I.D. T. 81. Information, Documentation, Télématic. Congrès(1981), 175-179

**45 - MEADOW (C.T.)** - On line searching and computer programming some behavioral similarities (or....why and users will eventually take over the terminal  
In : On line, (1979), 3, n° 1, 49 - 52

**46 - MONGE (F)** - Los usuarios de la informacion agricola  
In : Cida Inform, (1977), 6, n° 2, 79 - 85

**47 - MORIN (Marie-France)** - Etude d'une méthodologie d'élaboration et de mise en place d'une politique d'information scientifique et technique dans un pays en voie de développement . Exemple : le Sénégal / MORIN Marie-France - Paris : EHSS , 1979 - 192 - (28) p. : ill, 30cm

Th. 3ème cycle : Sci. Soc.

**48 - MOSS (G.D), GREEN (A.M.W)** - Student opinion of the services of a university library

In : As lib. Proc. (1980), 32, n° 4, 161- 166

**49 - MURAT (M)** - Une formation à l'utilisation de l'information , base d'un système de formation dans l'enseignement supérieur.

In : Documentation dans les grandes écoles. Conférence / 1979/ Paris : Conférence Grandes Ecoles, (1980), 11 - 13

**50 - NEELA - MEGHAN (A)** - Information user studies XV : Training of university students of engineering in the use of information

In : Library Sci. Slant Dokument. , (1978), 15, n° 4, 201 - 203

**51 - NEUFELD (M.L.), COSTELLO (J)** - Developpement of a forestry technology transfert net work.

In : American society for information science. Mid year meeting 8/1979.

**52 - ORNA (E)** - Should we educate our users ?

in : Aslib Proc, (1978), 30, n° 4, 130-141

**53 - ORVOEN (J.B.)** - Besoins documentaires d'un chercheur scientifique

In : A.B.F. Bull. Inform, (1979), n° 102, 17 - 19

**54 - PILKINGTON (A)** - Information in industry : management's indispensable resource

In : Aslib. Proc, (1980), 32, n°1, 10 - 17

**55 - PRATAP LINGAM (P)** - Methodology for identifying and recording information needs of users in an industrial entreprise ; case study

In : Library Sci. Slant Document , (1980), 17, n° 2, 27 - 33

**56 - RATHSWOHL (E.J)** - A survey of business students information awareness

In : Mngement for information systems - American society for information science, Dallas : Xeros corporation, 1978, 29 - 30

**57 - SCHMIDMAIER (D)** - Bibliographie und Nutzer

In : Zbl. Bibl (1977), 91, n° 7, 312 - 316

**58 - SCHWARZ (L)** - Zusammenarbeit zwischen St AB und Gewerkschaftsbibliotheken

In : Bibliothekar, (1980), 34, n° 5, 201 - 204

**59 - SINGH (S.N)** - Assessing information needs and usis a state of art report

In : Heralt library Sci, (1979), 18, n° 1-2, 38-45

**60 - STOICA (J)** - The place and role of the library within the university system

In : Libri, (1977), 27, n° 4, 325 - 340

**61 - TESSIER (Y)** - La formation documentaire et l'apprentissage : vers une stratégie efficace d'implantation

In : Document. et Bibl. (1978), 24, n° 1, 3-10

**62 - THEUNISSENS (V)** - 3ème Congrès national français sur l'information et la documentation

In : Cah. Document. (1979), n°4, 167 - 174

**63 - VOIGT (I)** - Informations propaganda und Nutzerschulung im Bereich des Binnenhandels

In : Informatik, (1977), 24, n° 6, 16 - 18

**64 - Vowe (G)** - Information und Dokumentation in der ubergangsgosellschaft konzeption und realitat in der DDR

**65 - WEISS (M)** - Aktivitäten und konzeptionen fur Bernutzerschulungen in Staatlichen Allgenneinbibliotheken der DDR

In : Zbl. Bibl (1978), 92, n°2, 80 - 86



**66 - WILSON (T.D)** - The investigation of information use and users'needs as a basis for training programmes

In : Internation. Forum. Inform. Document, (1977), 2, n°4, 25-29

**67 - WISEMAN (I.A.)** - Library service to part-time students at Trent university a study

Peterborough, out : Trent univ. Libr, (1976), (15p)

**68 - YOVANOVITCH (Mme), MONNERIE (Mme)**

- Relations des élèves à la documentation

In : Documentation dans les grandes écoles. Conférence/ 1979/Paris : Conférence Grandes Ecoles, (1980), 43 -44

**69 - ZASONC (W)** - Vorberertende Untersuchungen zur Nutzerschulung an der Bibliothek den Technischen Hochschule "Carl Schorlemmer".

In : Zbl. Bibl. (1977), 91? N° 12? 572 - 574

**70 - ZWEIZIG (D.L.)** . - Measuring library use.

In : Drexel Library, (1977), 13, n° 3, 3-15.

## ANNEXES

---

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE LYON

Section Droit-Lettres

18, quai Claude Bernard

69365 - LYON CEDEX 2

Tél: (7) 372.36.39

PRET A DOMICILE

Il est rappelé que le prêt à domicile est consenti pour une durée de 15 Jours maximum, durée ramenée à une semaine dans le cas d'ouvrages particulièrement demandés. On ne peut détenir plus de 5 ouvrages en même temps, les ouvrages empruntés dans les autres sections de la Bibliothèque Universitaire, étant comptés dans ce nombre.

Les périodiques (revues) doivent être consultés sur place.

Tout retard dans la restitution des ouvrages entraîne la confiscation de la carte de bibliothèque pour une durée de 8 jours. En cas de nouvelle réclamation ou de récidive, la confiscation sera d'un mois. Les frais d'expédition des réclamations sont à la charge des contrevenants.

Devant certains abus, la Commission de la Bibliothèque, réunie le 25 Mai 1967, a décidé que les retards répétés et la non restitution des ouvrages, indépendamment du retrait définitif de la carte de bibliothèque qu'ils entraînent, seraient signalés à Messieurs les Doyens, qui sont résolus à faire appliquer des sanctions disciplinaires telles que: impossibilité de se réinscrire à l'Université et de retirer son dossier de ses diplômes tant que les ouvrages ne seraient pas rendus ou remboursés.

La possibilité est laissée de rendre les ouvrages en les envoyant par la poste, en colis recommandé. La carte de lecteur doit, dans ce cas être jointe au paquet. Si l'on désire la réexpédition de cette carte, envoyer une enveloppe libellée et timbrée.

Si l'on désire une prolongation du prêt, l'ouvrage doit obligatoirement être rapporté à la Bibliothèque, afin de vérifier que cette prolongation ne gêne pas d'autres lecteurs.

En cas de perte, les ouvrages doivent être remplacés ou remboursés.

La sévérité de ces règles n'a d'autre raison que de permettre à tous l'usage des collections de la bibliothèque et d'en écarter ceux qui sont inconscients ou dédaigneux des droits des autres lecteurs.

Tout changement d'adresse survenant en cours d'année devra être signalé à la bibliothèque.

En cas de perte de la carte de lecteur, une photo d'identité est nécessaire pour en obtenir un duplicata.

Le Conservateur,

BIBLIOTHÈQUE  
INTERUNIVERSITAIRE  
DE LYON

Droit-Lettres

18, Quai Claude Bernard  
69365 LYON - CEDEX 2

Té. (78) 72-36-89

MODALITES DU PRET A DOMICILE POUR LES ENSEIGNANTS

=====

Les enseignants peuvent effectuer les emprunts de documents de la Bibliothèque interuniversitaire de Lyon, soit en remettant leurs demandes sur fiches roses, au service du prêt, soit en accédant directement dans les magasins ( un plan topographique des magasins est disponible au service des renseignements).

Dans ce deuxième cas, il est instamment demandé aux emprunteurs :

1° de remplacer sur le rayon le document emprunté par un fantôme (planchette),

2° de remplir une fiche rose d'emprunt ( 1 fiche par document) avec les références très complètes du document et de l'emprunteur lui-même (Mr ou Mme, Nom, N° de carte de bibliothèque, Adresse.)

3° de remettre cette fiche au gardien qui se trouve à l'entrée de la Bibliothèque et de lui permettre de vérifier si la fiche correspond bien au document.

La durée officielle d'un prêt pour les enseignants est de 3 mois maximum, et d'1 mois maximum pour les périodiques. Pour les ouvrages de la salle de libre accès, le délai de prêt est ramené à 15 jours en raison de la grande utilisation des ouvrages de cette salle.

Les ouvrages peuvent être restitués par la poste en colis recommandé : dans ce cas, il faut préciser les références de l'emprunteur (nom. N°.)

Pour toute prolongation de prêt l'ouvrage doit être rapporté à la Bibliothèque pour que le personnel puisse vérifier que cette prolongation ne gêne pas d'autres lecteurs.

Les pertes de documents sont à signaler au service des renseignements et les ouvrages doivent être alors remplacés ou remboursés.

Tout changement d'adresse ou de poste (changement d'université) doit être porté à la connaissance du service des renseignements.

Ce règlement n'a d'autre but que de permettre à tous le meilleur usage des collections de la Bibliothèque.

nellement du samedi à midi au lundi matin. Pour respecter le travail de tous, il vous est demandé d'observer le silence.

=====

Si vous devez travailler en groupe sur les ouvrages de ces salles vous pouvez demander à le faire dans une petite salle de travail : adressez-vous pour cela à la banque du rez-de-chaussée.

- La Salle de culture générale à l'entresol ouverte de 12 H 30 à 18 h, vous propose 13.000 volumes dans tous les domaines (actualité, art, histoire, nouveautés littéraires, cinéma etc...) des périodiques d'information ou de détente. Vous y trouverez également des informations concernant les spectacles de la région.

L'Association de la Bibliothèque Universitaire pour la Culture, l'Information et les loisirs (A B U C I L) se charge d'animer cette salle et de recueillir des fonds (adhésions, subventions...) pour la faire fonctionner.

Votre adhésion et votre participation aux activités sont essentielles pour l'existence même de la salle.

Adhésions 1981 - 1982      étudiants : 10 F  
enseignants : 20 F

Renseignez-vous en Bibliothèque Générale ou au service des renseignements, au rez-de-chaussée.

- La Salle chercheurs (2ème étage). Le fonds documentaire de cette salle est constitué de périodiques, thèses, ouvrages spécialisés souvent en langues étrangères. Il concerne essentiellement les chercheurs et enseignants des disciplines scientifiques.

Elle est accessible aux étudiants qui font de la recherche. Mais tout étudiant peut être autorisé à y accéder exceptionnellement s'il a besoin d'y consulter un document.

### Le classement des livres

#### a) Accès indirect

Certains documents se trouvent dans les magasins de la Bibliothèque et ne peuvent être obtenus qu'en remplissant un Bulletin de demande remis au personnel. Il s'agit des ouvrages entrés avant 1950, des thèses antérieures à 1976, des collections de périodiques antérieures à 1950. Tous ces documents sont répertoriés dans des catalogues situés dans la Salle Chercheurs.

#### b) Libre accès

Toutes les salles de la Bibliothèque permettent le libre accès aux rayons. Vous pouvez ainsi choisir vous-mêmes les livres qui vous intéressent après les avoir examinés librement. Pour faciliter votre travail les livres ont été classés dans un ordre logique : celui que nous avons choisi est celui de la Classification décimale universelle ou C.D.U.

L'ensemble des connaissances est réparti en 10 classes de 0 à 9 qui représentent des fractions de l'unité 1.

0,0 : généralités  
0,1 : philosophie  
0,5 : sciences

.../...

Chaque discipline se subdivise ensuite selon le principe décimal :

- 5 : sciences exactes
- 51 : mathématiques
- 512 : algèbre
- 512-3 : théorie des équations

Le 0 initial n'est en fait jamais écrit.

### Les catalogues

Mais l'accès à tous les ouvrages est facilité par la CONSULTATION DES CATALOGUES ; pour savoir si la bibliothèque possède tel ouvrage et pour trouver rapidement son emplacement sur les rayons ou dans les magasins, vous devez les consulter.

Il n'existe pas de catalogue unique recensant tous les ouvrages possédés par la bibliothèque, mais vous pouvez consulter, dans chaque salle, 3 types de catalogues répertoriant les ouvrages selon 3 classements différents et répondant à plusieurs types de recherches.

- LE CATALOGUE ALPHABETIQUE AUTEURS recense les ouvrages selon l'ordre alphabétique des noms d'auteurs ou des titres s'il y a lieu.

- LE CATALOGUE ALPHABETIQUE MATIERES recense les ouvrages selon l'ordre alphabétique des sujets dont ils traitent (comme un dictionnaire).

- LE CATALOGUE SYSTEMATIQUE regroupe dans le cadre d'une grande discipline, les fiches des ouvrages qui traitent d'un même sujet en les plaçant à proximité de ceux qui traitent d'un sujet voisin.

- LE CATALOGUE DES PERIODIQUES

Les catalogues DES THESES

Les catalogues DES OUVRAGES DE SCIENCES entrés à la Bibliothèque avant 1950, se trouvent en salle " Chercheurs".

### COMMENT TROUVER UN OUVRAGE SUR LES RAYONS A PARTIR DES INDICATIONS FIGURANT SUR UNE FICHE DE CATALOGUE ?

---

517.2 RID :  
RIDEAU (François).- Exercices de calcul :  
différentiel / François Rideau. - Paris : :  
Hermann, 1979.- 463 p. ; 22 cm.- (Collection:  
Méthodes) :

---

-----C'est la cote situé  
en haut et à droite  
qui détermine l'emp  
cement du livre.

### Horaires d'ouverture

Pendant l'année universitaire de novembre à juin :

Lundi : 10 H - 19 H  
Mardi au Vendredi : 9 H - 19 H  
Samedi: 9 h - 12 H

Les horaires sont réduits durant les périodes de vacances

.../...

- 4 -

LA SALLE DE PRÊT : fermeture à 18 H

LA SALLE DE DROIT: Lundi 12 H 15 à 18 H  
Mardi  
au Vendredi 10 H à 18 H  
Samedi 9 H à 12 H

LES AUTRES SECTIONS DE LA BIBLIOTHEQUE

Section Médecine : 8 avenue Rockefeller 69373 LYON CEDEX 2. Tél. 874-19-54

Horaires d'ouverture : Lundi 14 H à 19 H 30  
Mardi à vendredi : 10 H à 19 H 30  
Samedi 10 H à 18 H

SECTION LETTRES, SCIENCES SOCIALES & JURIDIQUES : 18 quai Claude Bernard  
69365 LYON Tél. 872.36.89

Horaires d'ouverture : 9 H à 19 H, du lundi au vendredi  
samedi : 9 H à 18 H  
Prêt tous les jours de 9 H à 11 H 40 et de  
14 H à 17 H 40

SECTION LETTRES & SCIENCES SOCIALES DE BRON : Ensemble universitaire  
avenue de l'Université  
69500 BRON Tél. 26-04-22

Horaires d'ouverture : 10 H à 18 H le Lundi  
Mardi à vendredi : 9 H à 18 H  
fermeture le samedi

Si vous avez besoin d'autres informations vous pourrez trouver en permanence dans le Hall au rez-de-chaussée une personne chargée de répondre aux demandes de renseignements.

# adultes

des milliers de romans, mémoires, récits de voyages, revues, livres techniques, à votre disposition

un répertoire alphabétique par auteurs et par sujets traités ou centres d'intérêt

- 1<sup>er</sup> ar. / 2, place sathonay (27.12.51)
- 2<sup>e</sup> ar. / 10, rue bourgelat (37.21.62)
- 3<sup>e</sup> ar. / la part-dieu (62.85.20)
- 3<sup>e</sup> ar. / 18, rue fr.-garcin (62.80.93)
- 4<sup>e</sup> ar. / 133, boulevard croix-rousse (28.15.56)
- 5<sup>e</sup> ar. / palais saint-jean (37.85.96)  
4, avenue adolphe-max
- 6<sup>e</sup> ar. / 33, rue bossuet (24.72.56)
- 7<sup>e</sup> ar. / 16, place jean-macé (58.59.42)
- 8<sup>e</sup> ar. / 45, avenue du général-frère (76.48.41)
- 9<sup>e</sup> ar. / 9, rue sergent michel-berthet (83.67.78)
- 9<sup>e</sup> ar. / centre social de la duchère (35.31.33)  
le plateau - 5<sup>e</sup> avenue
- 9<sup>e</sup> ar. / saint-rambert - 19, grande-rue (83.97.94)  
une salle de lecture (35.43.81)
- 9<sup>e</sup> ar. / centre administratif de la duchère  
le plateau - 5<sup>e</sup> avenue

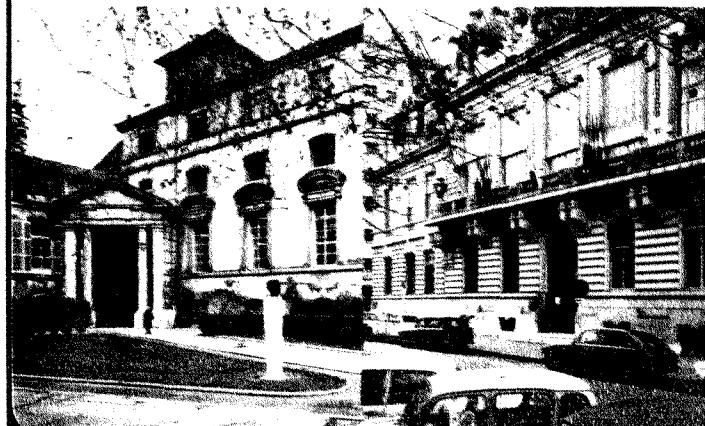


# quand et comment utiliser les bibliothèques de votre quartier

chaque jour (sauf le dimanche et le lundi)  
jusqu'à 19 h  
le samedi jusqu'à 16 h

vous emporterez les livres et revues pour 15 jours

une carte d'identité  
un justificatif de votre domicile  
(quittance de loyer, par exemple)



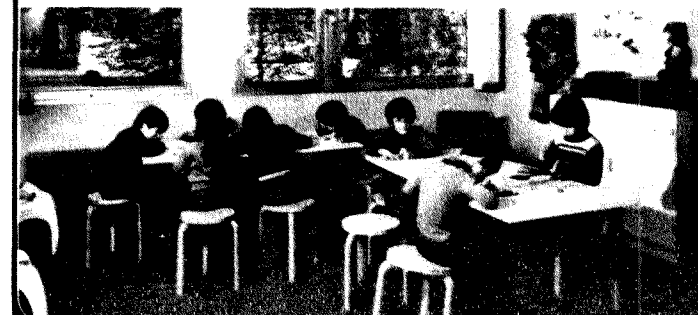
# enfants

dans les bibliothèques d'enfants vous trouverez :

des bibliothécaires accueillants  
une signalisation précise indiquant clairement la place des documents, des biographies, des romans, des contes, des revues, des albums d'images

3 fichiers classés par noms d'auteurs, par titres et par sujets

- 2<sup>e</sup> ar. 10, rue bourgelat - lyon (37.21.62)
- 3<sup>e</sup> ar. place de la bibliothèque (la part-dieu)
- 4<sup>e</sup> ar. mairie, 133, boul. croix-rousse (28.15.56)
- 5<sup>e</sup> ar. palais saint-jean (37.85.96)  
4, avenue adolphe-max
- 5<sup>e</sup> ar. maison de l'enfance, parc municipal de ménival (25.41.67)  
60, rue joliot-curie
- 6<sup>e</sup> ar. mairie, 33, rue bossuet (24.72.56)
- 9<sup>e</sup> ar. mairie, rue sergent michel-berthet - vaise (83.67.78)
- 9<sup>e</sup> ar. la duchère - centre administratif 5<sup>e</sup> avenue - le plateau (35.43.81)
- 9<sup>e</sup> ar. saint-rambert, 19, grande-rue (83.97.94)



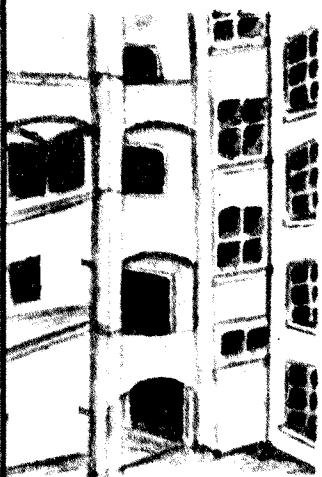


# le musée de l'imprimerie

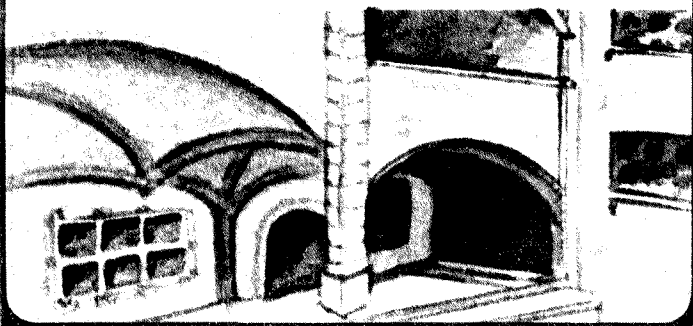
13, rue de la poulaillerie - 69002 Lyon - (78) 37.65.98

## de gutenberg au XIX<sup>e</sup> siècle

découvrir l'évolution de l'art d'imprimer  
par des présentations de panneaux, de  
livres, de matériel d'imprimerie



tous les jours,  
(sauf lundi et mardi)  
9 h - 12 h et 14 h - 18 h  
entrée libre

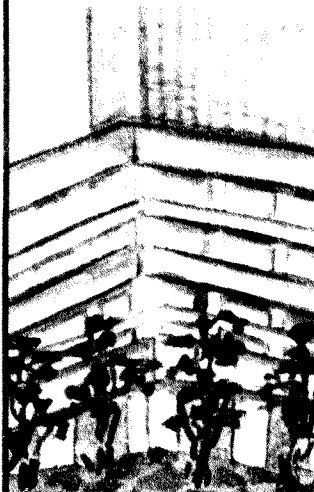


# la bibliothèque de la part-dieu

30, boulevard vivier-merle - 69003 Lyon - (78) 62.85.20

## vous propose

une salle d'information générale  
une salle connaissance de Lyon  
et de la région rhône-alpes  
des espaces de travail  
et de documentation  
deux salles d'exposition  
une discothèque  
une salle de prêt de livres  
(formation personnelle, loisirs)

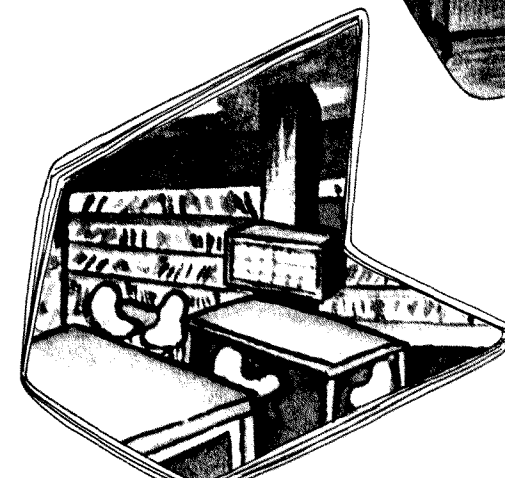
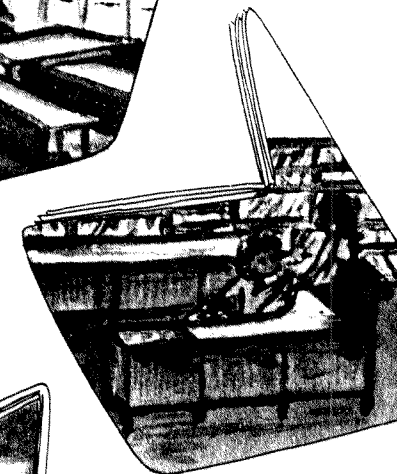


la bibliothèque  
de la part-dieu  
assure la  
conservation  
permanente de  
manuscrits et  
imprimés précieux.

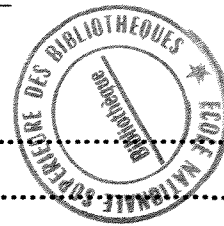
du mardi au samedi inclus



savez-vous  
qu'à Lyon  
14 bibliothèques  
vous attendent



## TABLE DES MATIERES



	Pages
REMERCIEMENTS.....	
INTRODUCTION.....	1
 CHAPITRE I - LES CAUSES DE LA SOUS-EXPLOITATION DES BIBLIOTHEQUES.....	5
1. 1 - Constat.....	6
1. 2 - Origine.....	6
1. 3.- Expérience personnelle.....	8
 CHAPITRE II - L'INFORMATION A LA FORMATION DES UTI- LISATEURS.....	11
2. 1 - Définition, buts, limites.....	12
2. 2 - Méthodes et moyens.....	12
 CHAPITRE III - DE L'INFORMATION A LA FORMATION DES UTILISATEURS.....	17
3. 1 - La publicité d'information.....	18
3. 2.- L'accueil.....	20
 CHAPITRE IV - LA FORMATION DES UTILISATEURS DANS LE DOMAINE DES SCIENCES JURIDIQUES ET ECO- NOMIQUES.....	23
4. 1 - Point de départ de notre étude : le mé- moire de Ah-Tin AH-TON et Denise Hauser VALERIO.....	24
4. 2 - La formation des utilisateurs dans le do- maine des sciences juridiques et économi- ques.....	25
 CHAPITRE V - PREPARATION ET PLANIFICATION D'UN PRO- GRAMME DE FORMATION.....	31
5. 1. - Pourquoi un programme de formation ?..	32
5. 2 - La réalisation d'un programme de formation	32
 CONCLUSION.....	37
 BIBLIOGRAPHIE.....	39