

# Un séminaire international à Tunis

par Oili Kokkonen

*Bibliothèque de l'université de Jyväskylä*

Texte traduit et remanié par Marie-Joëlle Tarin, bibliothèque INRP, membre du comité exécutif de la table ronde internationale « User Education ».

« La formation des usagers d'une bibliothèque universitaire à Internet » par Oili Kokkonen, bibliothèque de l'université de Jyväskylä et secrétaire de la table ronde de l'IFLA « User Education » était l'une des interventions au séminaire international : « Psychologie et comportement des usagers face aux nouvelles technologies » qui s'est tenu à Tunis du 16 au 18 novembre 1994.

Pendant ce séminaire, le mot Internet a été cité un grand nombre de fois. Roland Ducasse, professeur à l'université Michel de Montaigne – Bordeaux-III – nous a d'ailleurs présenté une communication brillante sur cette autoroute de l'information. Il est toutefois important de montrer les conséquences de ce nouveau réseau dans la vie quotidienne des bibliothèques et de leurs utilisateurs finals.

## Pourquoi Internet ?

Internet ouvre une période entièrement nouvelle aussi bien dans le monde de la communication scientifique que dans celui de la communication sociale. Ainsi les banques de données classiques, l'imprimé électronique, l'information plus informelle (groupes de discussion, nouvelles, messagerie électronique...) sont aujourd'hui accessibles par ce réseau, dans les bureaux des chercheurs, dans les salles équipées de micro-ordinateurs fréquentées par les étudiants. Nous pouvons donc parler d'une bibliothèque sans murs : la bibliothèque virtuelle.

Après l'informatisation du catalogue et des différentes fonctions bibliothéconomiques, les bibliothèques préparent aujourd'hui une nouvelle mutation. Elles doivent décider si elles veulent entrer dans le monde des réseaux, si elles veulent y participer, c'est-à-dire être accessibles, de l'extérieur, par ces nouveaux réseaux. Il est sûr que nous ne souhaitons pas que les futures

bibliothèques ne soient que des « musées » où seront conservés les livres. Nous sommes donc obligés d'avoir un rôle actif vis-à-vis de l'information électronique et d'intégrer les réseaux télématiques.

Cependant au cours de ce séminaire, plusieurs participants ont souligné qu'Internet véhiculait un « chaos » d'informations dont la valeur était plus ou moins inégale. Or le but de toute bibliothèque est de choisir, d'organiser et de rendre accessible l'information pour ses utilisateurs.

Certes il existe des outils tels que Mosaic<sup>13</sup>, WWW<sup>14</sup>, Archie<sup>15</sup>, Veronica<sup>16</sup> qui dans un premier temps facilitent l'accès à l'information, comme peuvent le faire dans nos bibliothèques les catalogues, les bibliographies... Mais notre bibliothèque a décidé d'aller plus loin en introduisant une formation à Internet pour permettre à nos lecteurs de

naviguer aisément dans cette « mer » d'information.

## Conditions matérielles et organisation des cours

Dans notre bibliothèque, nous disposons d'une salle équipée d'un grand nombre de micro-ordinateurs, connectés à Internet, un personnel compétent et motivé. Nous montons depuis quinze ans des séminaires de formation générale pour nos usagers et la majorité des étudiants sont déjà familiarisés avec les différentes fonctions informatisées de la bibliothèque.

Dans un premier temps, les bibliothécaires et les documentalistes ont suivi des sessions intensives de formation à Internet. Puis la bibliothèque, en collaboration avec le centre de calcul de l'université, a créé ses propres pages WWW à partir des besoins spécifiques de ses utilisateurs ; celles-ci leur permettent des connexions faciles aussi bien en Finlande qu'à l'étranger.

La formation des utilisateurs se déroule en deux temps. D'une part nous présentons la structure d'Internet ainsi que les principaux outils de navigation. D'autre part nous organisons différents cours, selon les disciplines enseignées ou étudiées.

13. Mosaic : un des logiciels clients qui permettent d'accéder d'un micro-ordinateur aux serveurs WWW.

14. W<sup>3</sup>ou WWW : World Wide Web, dit encore le Web (la toile d'araignée mondiale). Un serveur W<sup>3</sup> propose dans une structure navigationnelle hypertexte des informations et un accès transparent (sans connaître l'adresse des machines) à diverses ressources.

15. Archie : programme permettant de rechercher des documents sur le réseau Internet à partir de mots ou chaînes de caractères contenus dans leur nom, grâce à des serveurs Archie ayant indexé ces fichiers.

16. Veronica : programme permettant de rechercher des menus Gopher sur le réseau Internet à partir de mots ou chaînes de caractères contenus dans leur titre, grâce à des serveurs Veronica. Gopher est un système de navigation structuré en menus et non en hypertexte comme WWW.

## Typologie des participants

Ces cours ne sont pas obligatoires. Les utilisateurs sont très divers, depuis l'étudiant de premier cycle jusqu'au doctorat. Les enseignants et chercheurs sont également invités à les suivre. Très vite nous avons pu distinguer trois types de participants :

- le premier regroupe des utilisateurs « actifs » et qui participent déjà au réseau ;
- le deuxième est plutôt un groupe d'aventuriers qui s'éparpillent dans toutes les directions du réseau ;
- le troisième représente les utilisateurs qui ont peur de l'informatique en général et qui fuient les nouvelles technologies.

Le premier groupe, le plus restreint, se compose en majeure partie de chercheurs, souvent responsables de départements, de décideurs, qui utilisent l'information de façon très précise et pointue dans leur domaine. Ils sont très sceptiques quant à la mise en place de ce nouveau service dans la bibliothèque. En fait ils s'y intéressent par hasard, quand un bibliothécaire leur présente des nouveaux produits ou bien quand ils ont rapidement besoin d'information dans un autre champ disciplinaire que le leur. Ils sont alors étonnés de la multitude de possibilités et des nouveaux outils qu'offrent ce réseau et à ce stade il est possible de créer une coopération et un climat de dialogue. Pour ce groupe, la meilleure façon de travailler se concrétise par une formation ponctuelle, au moment où ils ont besoin d'une information nouvelle ou d'un nouveau produit.

Le deuxième groupe que nous avons appelé celui des « aventuriers » comprend beaucoup d'étudiants (jeunes et de sexe masculin) qui ont une certaine expérience d'Internet mais qui ne connaissent pas vraiment les structures de cet immense réseau. Ils se promènent dans Internet sans vraiment savoir ce qu'ils cherchent. On peut les comparer aux lecteurs qui viennent à la bibliothèque sans but précis. Curieux par nature, ils déambulent, regardant les livres sur les étagères, feuilletant les périodiques à la recherche d'informations.

Les bibliothécaires ont beaucoup apprécié ce groupe car il a collaboré facilement. Le fait que les cours aient été organisés par disciplines a permis un réel échange entre les professionnels de la bibliothèque et ses utilisateurs. Les premiers ont présenté les nouveaux outils et ont structuré l'information alors

## La bibliothèque de l'université de Jyväskylä

Fondée en 1863.

Bibliothèque scientifique générale, centrale pour les sciences pédagogiques, la psychologie et l'éducation physique en Finlande. Bibliothèque de dépôt légal qui reçoit la littérature et le matériel audiovisuel de Finlande, c'est une bibliothèque publique.

### Statistiques

Collections : environ 1 200 000 volumes

Prêts 1993 (à domicile, aux salles de lectures, à distance) : environ 370 000

Bibliothèques des départements universitaires : 5 (+ 18 collections)

Nombre de personnel à la bibliothèque : environ 72

Nombre d'étudiants à l'université : environ 10 000

Nombre de personnel à l'université : environ 1 000

Bibliothèque de l'université de Jyväskylä

Seminaarinkatu 15

Fin - 40100 Jyväskylä

Finlande

Téléphone : 358 41 601 211

Télécopie : 358 41 603 371

que les seconds, plus spécialisés dans leur domaine, ont permis aux bibliothécaires d'accéder à de nouvelles ressources d'information.

Le troisième groupe d'utilisateurs rassemble les « allergiques » à l'informatique. Ceux-ci ont appris par la force des choses à utiliser les catalogues informatisés et à manipuler des CD-Rom. Ce sont souvent des chercheurs « âgés », de sexe féminin qui travaillent en sciences humaines (histoire, beaux-arts...).

Bien qu'ils aient accès au réseau directement de leur bureau ou laboratoire, ils se sentent sécurisés par la formation organisée par la bibliothèque ; d'autant plus que nos formateurs sont également en majorité des femmes. La coopération est tout de suite naturelle, car ces derniers savent utiliser les logiciels, les programmes, les outils mais sans en comprendre la technique.

En fait si ces chercheurs deviennent des utilisateurs des réseaux électroniques, la bibliothèque estime avoir atteint son but.

## Conclusion

Suite à la mise en place de cette formation, nous avons envoyé à chaque participant un questionnaire. Tous ont demandé que la formation soit adaptée aux différents types d'utilisateurs.

Si l'on fait abstraction des coûts humains et budgétaires, la formation la plus efficace serait individuelle car elle prendrait en compte le niveau et le statut des participants, leur degré de connaissance des nouveaux réseaux et des outils, la discipline du chercheur, de l'enseignant, de l'étudiant.

Cependant, dans notre université, une telle formation est irréalisable car nous n'avons que 32 bibliothécaires, pour 10 000 étudiants et 1 000 chercheurs et enseignants. La formation en groupe est donc la seule possible. Toutefois nous essayons de constituer des groupes homogènes.

La formation à Internet ressemble beaucoup à une formation des usagers en général. Elle pose les mêmes problèmes mais le facteur « champ disciplinaire » prend dans ce cas une dimension plus importante. Il est donc essentiel que la bibliothèque collabore avec des représentants des différents départements scientifiques de l'université.

Pour le personnel de la bibliothèque, l'organisation de cette formation spécifique a été très motivante. Bien qu'aucun poste supplémentaire n'ait été créé pour cette nouvelle tâche, les bibliothécaires et documentalistes, après avoir suivi une formation, se sont tout de suite sentis partie prenante et ont relevé le défi : construire avec les étudiants et les chercheurs une nouvelle relation, réaliser une convivialité planétaire à travers les réseaux.