

Luc Foucault et Lucie Verreault

**GUIDE D'ÉLABORATION
D'UN PROGRAMME
DE FORMATION DOCUMENTAIRE**

en collaboration avec les membres du
Groupe de travail sur la formation documentaire du
Sous-comité des bibliothèques



Conférence des recteurs et
des principaux des universités
du Québec

1994

Données de catalogage avant publication (Canada)

La Bibliothèque nationale du Canada a catalogué
cette publication de la façon suivante :

Foucault, Luc, 1959-

Guide d'élaboration d'un programme de
formation documentaire

Comprend des références bibliographiques.
ISBN 2-920079-30-1

1. Bibliothèques--Formation des
utilisateurs.
2. Étudiants--Initiation à la bibliothèque.
I. Verreault, Lucie II. Conférence des
recteurs
et des principaux des universités du Québec.
Sous-comité des bibliothèques. Groupe de
travail
sur la formation documentaire. III. Titre

2711.2.F69 1994 025.5'677 C94-900465-0

Dépôt légal 1^{er} trimestre 1994

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 2-920079-30-1

© Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec
1994

TABLE DES MATIÈRES

	page
INTRODUCTION	5
GUIDE D'ÉLABORATION D'UN PROGRAMME DE FORMATION DOCUMENTAIRE : PLAN TYPE	6
1. ANALYSE DE LA SITUATION	7
1.1 Description et analyse de l'environnement	7
1.1.1 Description de l'environnement dans lequel évolue la bibliothèque..	7
1.1.2 Description qualitative et quantitative des clientèles.....	7
1.1.3 Inventaire des activités de formation documentaire déjà offertes aux usagers.....	8
1.1.4 Inventaire des ressources disponibles.....	8
1.2 Identification des besoins	8
2. CONCEPTION D'UN PROGRAMME DE FORMATION DOCUMENTAIRE ...	9
2.1 Identification des buts et des objectifs généraux	9
2.1.1 Quelques principes de formulation.....	10
2.1.2 Quelques exemples.....	10
2.2 Détermination des thèmes ou des sujets à aborder	10
Tableau 1 : Démarche progressive sous-jacente à la rédaction des objectifs	11
2.3 Identification des objectifs spécifiques	12
2.3.1 Quelques principes de formulation.....	12
2.3.2 Quelques exemples.....	12
2.3.3 Niveaux de formation.....	13
3. MISE EN PLACE DU PROGRAMME	14
4. ÉVALUATION DU PROGRAMME	15
4.1 Éléments à considérer	15
4.2 Cueillette des informations	16

ANNEXES

ANNEXE I

1. QUELQUES SUGGESTIONS D'OBJECTIFS À POURSUIVRE.....	18
1.1 Reconnaissance de la bibliothèque en tant que service dont l'expertise se situe au niveau de l'information documentaire	18
1.2 Connaissance du monde de l'information dans son ensemble	19
1.3 Formulation du besoin en information.....	19
1.4 Utilisation des ressources de la bibliothèque.....	19
1.5 Utilisation optimale d'un catalogue de bibliothèque.....	20
1.6 Choix et utilisation des outils (documents) les plus aptes à satisfaire son besoin en information.....	20
1.7 Utilisation des banques de données spécialisées dans son domaine	21
1.8 Utilisation des nouvelles technologies.....	21
1.9 Création et gestion de bases de données personnelles	22
1.10 Veille technologique.....	22
1.11 Transfert d'information	22

ANNEXE II

2. ACTIVITÉS DE FORMATION DOCUMENTAIRE	23
2.1 Types d'activités	23
Tableau 2 : Principaux types d'activités de formation documentaire.....	24
Tableau 3 : Visites d'accueil destinées aux étudiants de 1^{er} cycle.....	26
Tableau 4 : Séminaires de formation sur Internet destinés aux professeurs et aux chercheurs.....	27
BIBLIOGRAPHIE.....	29

INTRODUCTION

En janvier 1991 se réunissaient les responsables de la formation documentaire des bibliothèques universitaires du Québec. C'est à la suite de cette réunion que le Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ mit sur pied le Groupe de travail sur la formation documentaire. Parmi les mandats qui lui étaient confiés se trouvait la coordination des efforts des responsables de la formation documentaire en vue du développement d'outils communs. C'est dans cette perspective que se situe le **Guide d'élaboration d'un programme de formation documentaire**. Ce guide s'adresse avant tout aux responsables de la formation documentaire¹ d'une bibliothèque ou d'un réseau de bibliothèques. Il a pour but de donner un canevas général à partir duquel un programme de formation documentaire pourra être élaboré.

Un programme de formation documentaire (PFD) constitue un énoncé de buts et d'objectifs à moyen et à long termes reliés à la formation documentaire qu'une bibliothèque (qu'un réseau de bibliothèques) désire atteindre. À cet énoncé de buts et d'objectifs viennent se greffer un échéancier et les moyens d'action. Les buts peuvent concerner divers aspects (autonomie des usagers, niveaux d'implication des ressources humaines, administration et budgets, etc.) et s'adresser à diverses clientèles telles les étudiants, les professeurs, les chercheurs, les étudiants inscrits à l'éducation permanente, etc.

Il importe cependant de distinguer a priori la notion de programme de formation documentaire de celle d'activités de formation. Alors que le programme énonce les grandes orientations qu'entend prendre la bibliothèque quant à la formation documentaire, l'activité de formation documentaire, quant à elle, vient circonscrire les actions quotidiennes du personnel impliqué dans la formation. Autrement dit, la mise sur pied d'activités et leur suivi en vue d'atteindre des objectifs ponctuels clairement définis doivent s'inscrire à l'intérieur d'un plan directeur, le PFD².

Le présent guide vise à identifier les étapes nécessaires à la planification et à la réalisation d'un programme de formation documentaire. La première partie décrit le cheminement proposé ainsi que les points qui devraient être discutés dans un PFD. Dans les annexes, on trouvera des suggestions de buts et d'objectifs, et différents types d'activités proposées.

À chaque étape de l'élaboration d'un PFD, il est important, voire essentiel, que le responsable de la formation documentaire consulte ses pairs, ses collègues. De plus, lorsque nécessaire, il devrait consulter les personnes touchées par les choix envisagés. Par exemple, le responsable de la formation documentaire devrait consulter les professeurs des cours en méthodologie.

¹ Les titres peuvent varier : coordonnateur de la formation documentaire, responsable du service de référence, directeur du service à la clientèle, etc.

² La gestion d'activités de formation documentaire, de la planification à l'évaluation, est discutée en détail dans la littérature, notamment dans Breivik, P. *Planning the Library Instruction Program*. Chicago, American Library Association. 1982, 146 pages.

GUIDE D'ÉLABORATION D'UN PROGRAMME DE FORMATION DOCUMENTAIRE : PLAN TYPE

La mise en place d'un programme «comprend une série d'activités dont le but consiste à favoriser chez l'apprenant des changements de comportement au niveau du savoir, du savoir-faire ou du savoir-être»³. Elle doit donc prendre en compte la situation à améliorer et s'inscrire dans une démarche, dans un processus. Ainsi le programme doit-il se préoccuper : 1) des considérations qui sont en aval, tels les besoins des clientèles concernées et les réalités dans lesquelles doit s'insérer le programme i.e. l'institution, les ressources, les contraintes, les structures, etc.; 2) des activités ou des procédures qui permettent d'atteindre les objectifs déterminés par les besoins identifiés; 3) des critères qui permettent d'évaluer et de mesurer le degré de réalisation du programme. Si l'on voulait schématiser, la planification d'un PFD pourrait se décrire ainsi :

1. ANALYSE DE LA SITUATION

- 1.1 Description et analyse de l'environnement
- 1.2 Identification des besoins

2. CONCEPTION DU PROGRAMME

- 2.1 Identification des buts et des objectifs généraux
- 2.2 Détermination des thèmes ou des sujets à aborder
- 2.3 Identification des objectifs spécifiques en fonction des thèmes choisis

3. MISE EN PLACE DU PROGRAMME

(Choix des activités, impacts et gestion du programme)

4. ÉVALUATION DU PROGRAMME

- 4.1 Éléments à considérer
- 4.2 Cueillette des informations

³ Bernard, Jean-Louis. *Pour un design éducatif dans la planification d'un programme*, Montréal, Université de Montréal, Faculté des sciences de l'éducation, 1988, p. 4.

1. ANALYSE DE LA SITUATION

Il apparaît primordial que, préalablement à la rédaction comme telle d'un PFD, le responsable du projet analyse la situation existante. En effet, comment déterminer les buts et les objectifs d'un programme, comment choisir les interventions et les activités éducatives à mettre en place, si on ignore quels sont les besoins identifiés, quels sont les problèmes à solutionner. Les «apprenants», c'est-à-dire ceux qui sont en situation d'apprentissage, sont au coeur de cette démarche. On doit donc tenir compte de leurs intérêts, de leurs attitudes, de leurs besoins mais aussi de l'environnement dans lequel ils s'insèrent, des ressources disponibles,... Bien que la liste des suggestions présentées ci-dessous se veuille la plus complète possible, il se peut que certains éléments pertinents à une bibliothèque ne s'y retrouvent pas. De la même façon, certaines suggestions peuvent être superflues. Il appartient donc au responsable du projet de déterminer les actions qui doivent être menées.

1.1 Description et analyse de l'environnement

1.1.1 Description de l'environnement dans lequel évolue la bibliothèque :

- situer la bibliothèque dans l'institution en se servant de l'organigramme;
- «culture interne» de la bibliothèque – fonctionnement du service de référence;
- comité(s) de l'institution sur le(s)quel(s) siège la bibliothèque;
- existence d'un ou de plusieurs centres de documentation parallèles à la bibliothèque ou au réseau de bibliothèques;
- situation de la bibliothèque au niveau local (par exemple, peut-elle compter sur d'autres institutions?);
- vocation de l'institution, les programmes enseignés.

1.1.2 Description qualitative et quantitative des clientèles :

- nombre d'étudiants en fonction du niveau (bacc., grades supérieurs);
- nombre d'étudiants en fonction du statut (temps complet, temps partiel, éducation permanente);
- nombre d'étudiants par programme d'études, par département, etc.;
- nombre de professeurs, chargés de cours, chercheurs;
- statut des usagers (étudiants, professeurs, chercheurs, clientèle externe, autres);
- personnel de la bibliothèque (bibliothécaires, commis, techniciens);
- profils documentaires des usagers.

1.1.3 Inventaire des activités de formation documentaire déjà offertes aux usagers :

- activités vs différents paramètres (clientèles, besoins comblés, etc.);
- importance de la formation documentaire dans la formation universitaire.

1.1.4 Inventaire des ressources disponibles :

- ressources documentaires (importance des collections, forces et faiblesses de celles-ci, etc.);
- ressources humaines du service de référence, à la bibliothèque et à l'extérieur;
- ressources matérielles (matériel, locaux, ...) et budgétaires.

1.2 Identification des besoins

Cette cueillette d'informations peut se faire au moyen d'enquêtes auprès de clientèles ciblées (étudiants, corps professoral, ...), de groupes de discussions, de sondages, d'entrevues avec des personnes-ressources, etc.

Cette dernière étape constitue l'étape préliminaire la plus importante car c'est elle qui déterminera en quelque sorte la philosophie du programme de formation documentaire à mettre en place.

2. CONCEPTION D'UN PROGRAMME DE FORMATION DOCUMENTAIRE

À cause de son environnement, chaque bibliothèque est, en quelque sorte, un cas particulier et, en ce sens, comme nous l'avons mentionné précédemment, le PFD doit correspondre aux besoins de ses clientèles, doit être réalisable à l'aide des ressources humaines et matérielles en place et, finalement, doit répondre aux souhaits exprimés par les gestionnaires de la bibliothèque et de l'institution. Ainsi, pour identifier de façon cohérente les buts et les objectifs d'un PFD, il importe de se baser non seulement sur l'étude des besoins effectuée, mais aussi sur l'observation et l'analyse de la situation existante (points 1.1.1 à 1.1.4).

La conception d'un PFD débute vraiment avec la définition des objectifs généraux poursuivis (point 2.1) car ceux-ci vont en effet permettre :

- 1) de déterminer le contenu notionnel des activités d'apprentissage (point 2.2);
- 2) de préciser les résultats attendus à la suite des activités de formation (point 2.3);
- 3) de développer et de proposer les stratégies ou les moyens d'enseignement susceptibles de faciliter la transmission des connaissances et de favoriser la réalisation des objectifs (point 3).

2.1 Identification des buts et des objectifs généraux

Les objectifs généraux d'un programme peuvent parfois être confondus avec ses buts. En fait, le but d'un programme est «le résultat global que l'on se propose d'atteindre».⁴ Il traduit la philosophie générale, l'orientation majeure du programme.

Exemple :

Le but du programme de formation documentaire mis sur pied est...

- *de développer l'autonomie de l'utilisateur.*
- *de favoriser une meilleure utilisation des ressources documentaires.*

Les objectifs généraux découlent plus directement des besoins de formation qui ont été préalablement identifiés (à l'étape de l'analyse des besoins). Ils expriment d'une façon générale ce vers quoi vont tendre les activités d'enseignement sans préciser toutefois ce que l'apprenant doit savoir ou pouvoir faire à la fin de son apprentissage. Selon Richard Prigent, il s'agit d'un «énoncé général grâce auquel le professeur exprime une intention éducationnelle abstraite, énoncé qui lui permet de décrire globalement l'ensemble des changements durables (cognitifs, affectifs ou psychomoteurs) qu'il souhaite voir se produire chez les étudiants durant un cours. L'énoncé d'un objectif général coiffe les énoncés des objectifs spécifiques qui en découlent ou sert de point de départ à leur formulation»⁵.

⁴ Legendre, Rénald, *Dictionnaire actuel de l'éducation*, Montréal, Guérin, 1993, p. 152.

⁵ Prigent, Richard. *La préparation d'un cours*. Montréal, Éditions de l'École polytechnique, p. 22.

2.1.1 Quelques principes de formulation :

Les objectifs généraux

- s'expriment en termes généraux, car ils ne visent pas un comportement ou une habileté spécifique;
- sont dans la plupart des cas, peu nombreux;
- expriment le point de vue du formateur;
- et sont souvent formulés avec l'expression suivante : «Le programme XYZ vise à ...».

Différents documents suggèrent des verbes à utiliser. On s'y référera pour en avoir des listes plus complètes⁶. Qu'il suffise de mentionner des termes tels que : sensibiliser, développer, familiariser, initier, donner un aperçu, expliquer, donner à l'étudiant les moyens de ..., etc.

2.1.2 Quelques exemples :

Le programme de formation documentaire vise à

- *familiariser l'utilisateur avec la bibliothèque;*
- *donner une connaissance générale du monde documentaire;*
- *rendre l'étudiant apte à choisir et à utiliser les outils les plus susceptibles de satisfaire son besoin documentaire;*
- *initier les étudiants aux nouvelles technologies de l'information;*
- *etc.*

2.2 Détermination des thèmes ou des sujets à aborder

Le contenu d'un programme est essentiellement constitué d'un ensemble d'éléments notionnels et d'objectifs. Alors que les objectifs expriment les intentions du programme, les éléments notionnels représentent ce qui est proposé à l'activité de l'étudiant⁷. C'est pourquoi, avant de dresser la liste des objectifs spécifiques à atteindre, il s'agit de préciser le contenu du programme, i.e. d'identifier les thèmes ou les sujets à aborder, susceptibles de répondre aux objectifs généraux énoncés. Ainsi, si l'on pose comme objectif général la familiarisation de l'utilisateur avec la bibliothèque, on devra aborder des thèmes tels que l'organisation physique des lieux, la

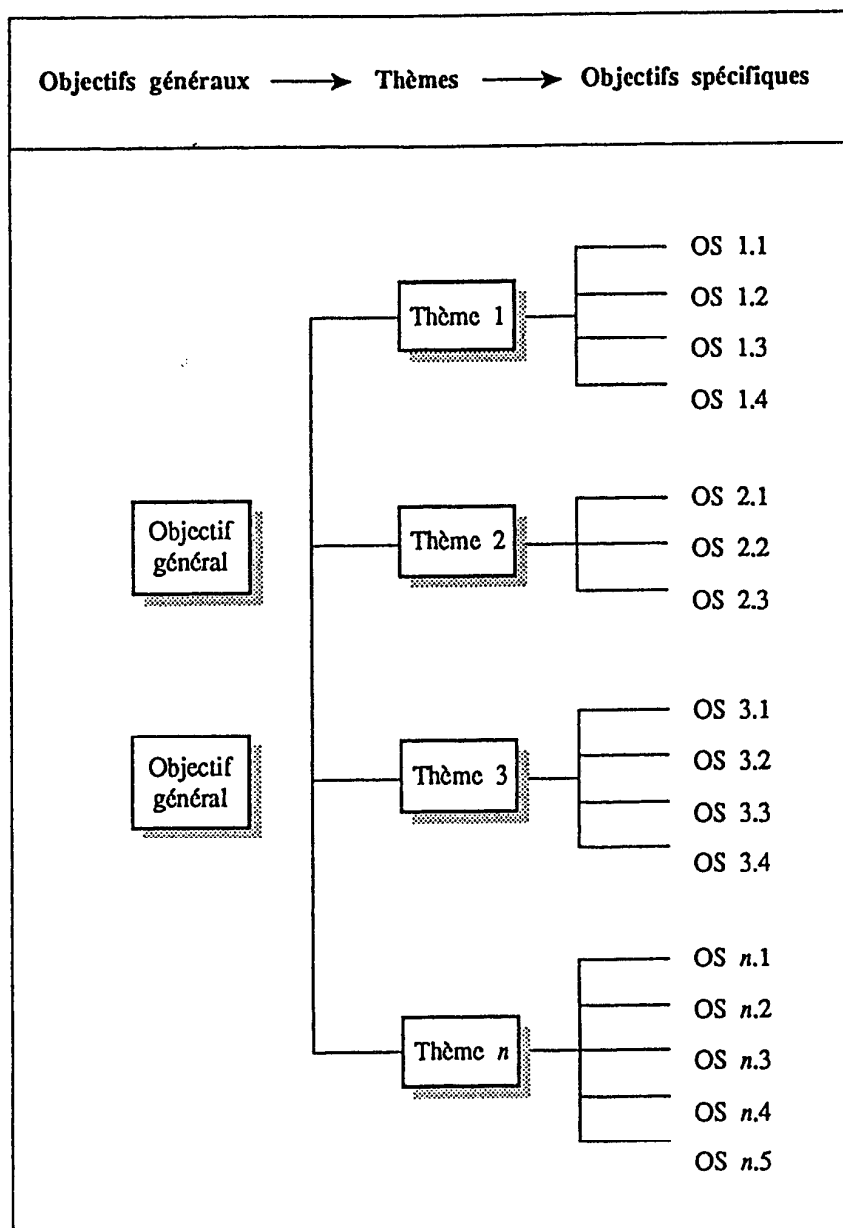
⁶ On peut consulter avec profit le *Dictionnaire actuel sur l'éducation* de Rénaud Legendre, et Mager, Robert. *Comment définir des objectifs pédagogiques* (nouv. éd.). Paris, Bordas, 1990. 131 pages.

⁷ *Cadre relatif à l'élaboration des programmes et des guides pédagogiques*. Québec, ministère de l'Éducation, Direction des programmes, 1978, p. 13.

classification des documents, le repérage de la documentation, etc. Par ailleurs, peu importe le nombre de thèmes identifiés, il sera possible en un deuxième temps de sélectionner ce qui apparaît le plus important ou le plus urgent à réaliser.

Enfin, les thèmes étant identifiés, il sera plus aisé de déterminer les objectifs spécifiques à atteindre.

Tableau 1 : Démarche progressive sous-jacente à la rédaction des objectifs⁸



⁸ Tableau tiré du livre de Richard Prigent, *op. cit.*, p. 25.

2.3 Identification des objectifs spécifiques

Les objectifs généraux ne sont atteints que dans la mesure où l'apprenant maîtrise et intègre un ensemble de compétences en relation avec ces objectifs. Ce sont les objectifs spécifiques qui, en précisant pour chacun des thèmes ou des sujets identifiés ce qui doit être appris et maîtrisé, permettent d'opérationnaliser ces objectifs⁹. Il s'agit en effet, d'objectifs «faisant la jonction d'un contenu et d'une habileté, et formulant, de la façon la plus précise possible, ce à quoi le sujet doit parvenir pendant ou suite à une situation pédagogique»¹⁰. Ce sont les objectifs spécifiques qui aident à choisir les outils pédagogiques, à déterminer les types d'activités appropriées, à préciser les critères d'évaluation et à élaborer des plans de cours.

2.3.1 Quelques principes de formulation :

Les objectifs spécifiques :

- réfèrent à un contenu spécifique (le contenu général du PFD étant précisé par thèmes, on détermine pour chacun des thèmes abordés, une série d'objectifs spécifiques à atteindre);
- décrivent de la façon la plus précise possible le comportement ou l'habileté à atteindre;
- doivent s'exprimer en termes précis, non ambigus;
- sont souvent nombreux;
- doivent être mesurables et observables;
- s'adressent à l'utilisateur; en effet, on les retrouve souvent sous la formulation suivante : «À la fin du cours, l'étudiant sera capable de...»;
- contiennent un verbe d'action tels que énumérer, choisir, définir, utiliser, localiser, rédiger, juger, formuler, interpréter, reconnaître, différencier, comparer, etc.

«En moyenne, il suffit de rédiger de un à six objectifs spécifiques pour décrire ce qu'on souhaite qu'un étudiant soit capable de faire en ce qui concerne chacun des thèmes ...»¹¹.

2.3.2 Quelques exemples :

À la fin de l'activité, l'étudiant sera capable de :

⁹ On peut aussi parler en termes d'objectifs terminaux et d'objectifs intermédiaires. Les objectifs terminaux concernent les performances que l'on estime devoir être maîtrisées au terme de chaque activité ou module d'apprentissage, alors que les objectifs intermédiaires sont des composantes à franchir, des «passages obligés» pour atteindre l'objectif terminal.

¹⁰ Legendre, *op. cit.*, p. 928.

¹¹ Prégent, *op. cit.*, p. 27.

- formuler son sujet de recherche avec des descripteurs ou des mots-clés;
- retrouver le vocabulaire approprié à une base de données dans le thésaurus pertinent;
- différencier le rôle des opérateurs booléens;
- les utiliser adéquatement;
- rédiger une équation de recherche comprenant plusieurs descripteurs ou mots-clés¹².

2.3.3 Niveaux de formation

Par ailleurs, si l'on considère les objectifs cognitifs, tous les objectifs n'ont pas la même valeur. Certains sont de base, i.e. qu'ils réfèrent à des connaissances élémentaires, d'autres sont de niveau supérieur, i.e. qu'ils font appel à l'esprit d'analyse et au jugement. En formation documentaire, on peut à cet égard distinguer trois niveaux de formation documentaire :

- Niveau 1 : orientation générale, collections, principaux services, initiation au catalogue;
- Niveau 2 : documentation spécialisée dans un domaine déterminé et destinée à une clientèle cible, recherche documentaire utilisant les sources et les technologies les plus performantes dans un domaine donné, banques de données spécialisées, etc.;
- Niveau 3 : formation documentaire systématique, conscientisation de l'utilisateur relativement à la «veille informationnelle», évaluation de la documentation.

Étant donné la diversité des clientèles fréquentant les bibliothèques, il est fort probable que plusieurs niveaux de formation documentaire cohabitent dans le même PFD. Un programme de formation documentaire universitaire devrait cependant viser en priorité des objectifs de niveaux supérieurs (niveaux 2 et 3).

¹² Voir aussi l'Annexe I : Quelques suggestions d'objectifs à poursuivre.

3. MISE EN PLACE DU PROGRAMME

Alors que l'analyse des besoins permet de concevoir le programme, i.e. d'identifier les buts et les objectifs à poursuivre, les thèmes à aborder et les résultats à atteindre, la deuxième étape du processus de planification consiste à déterminer ce qui doit être fait ou mis en place pour atteindre les buts et les objectifs visés, comment l'ensemble doit être fait ou mis en place et qui doit intervenir dans cette mise en place. Il s'agit en fait de planifier les activités de formation documentaire.

Cette étape consiste : à choisir les méthodes d'enseignement (exposés magistraux, démonstrations, enseignement individualisé, ateliers, E.A.O., enseignement programmé, multimédia, etc.)¹³, à élaborer les outils de formation (documents imprimés, logiciels, cassettes audio, vidéo, etc.), à prévoir les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour atteindre efficacement les objectifs et le temps requis pour y parvenir (échancier) ainsi qu'à déterminer les différents niveaux de responsabilité des intervenants.

On pourra ainsi s'interroger sur :

- 1) les meilleures façons de transmettre les connaissances, les outils à développer en priorité;
- 2) le temps nécessaire à consacrer à chacune des activités pour pouvoir réaliser les objectifs et l'établissement, si nécessaire, d'un calendrier;
- 3) les besoins suscités par ces activités :
 - 3.1 l'achat de mobilier, de papeterie, l'acquisition d'équipements audiovisuels, informatiques, de didacticiels, les frais de photocopies, ...;
 - 3.2 les modifications devant être apportées à des locaux existants ou la construction de nouveaux locaux, l'installation de lignes-réseaux;
 - 3.3 la promotion d'activités, les activités de perfectionnement pour les employés, etc.;
- 4) les impacts administratifs : la création d'un nouveau poste budgétaire, la nécessité d'une réorganisation interne, les modifications des descriptions de tâches, l'évaluation du ratio personnel/année nécessaire, la création de poste(s), les rôles et les fonctions du responsable de programme et des professionnels impliqués dans la formation, etc.

¹³ Pour avoir plus d'information, voir Annexe II : Activités de formation documentaire.

4. ÉVALUATION DU PROGRAMME

L'étape de l'évaluation est souvent mésestimée ou oubliée. Il est cependant essentiel de reconnaître les forces et les faiblesses du programme ou des éléments du programme mis en place pour savoir si on doit maintenir le programme, le modifier en tout ou en partie ou même l'abandonner. Par ailleurs, il ne faut pas confondre l'évaluation du programme et l'évaluation des apprentissages. En effet, l'évaluation des apprentissages considère l'apprenant et veut vérifier le degré d'atteinte des objectifs déterminés dans le programme. L'évaluation des apprentissages peut donc servir d'indice à l'évaluation de la qualité du programme mais elle n'en constitue jamais qu'un élément.

L'évaluation du programme permettra d'analyser les difficultés rencontrées lors de la mise en place du programme, d'en déceler les lacunes, d'en souligner les points positifs et les points à améliorer, d'en modifier certains éléments, de suggérer certaines solutions et d'apporter les correctifs jugés nécessaires.

4.1 Éléments à considérer

L'évaluation concerne l'ensemble des facteurs constitutifs du programme :

- 1) les ressources humaines :
Le personnel est-il assez nombreux pour répondre à la demande de formation? est-il suffisamment motivé? est-il suffisamment formé, compétent pour répondre adéquatement aux besoins? etc.
- 2) les clientèles :
Les clientèles visées sont-elles efficacement rejointes? le taux de participation est-il suffisant? s'il s'agit d'un cours obligatoire, y-a-t-il un fort taux d'absentéisme? etc.
- 3) la pédagogie :
Les méthodes d'enseignement sont-elles adéquates? le contenu est-il suffisamment structuré? correspond-il aux attentes des étudiants? les exemples choisis sont-ils significatifs? le matériel distribué est-il de bonne qualité? suffisamment abondant? varié? les étudiants manifestent-ils de l'intérêt? posent-ils des questions? les objectifs d'apprentissage sont-ils atteints? la communication pédagogique est-elle bonne? les exercices proposés sont-ils bien adaptés au contenu? etc.
- 4) l'administration :
les périodes de formation sont-elles suffisamment longues? trop longues? assez souples? les réseaux de communication avec les professeurs sont-ils bien établis? ouverts? efficaces? les lieux de formation sont-ils organisés de façon à répondre adéquatement aux besoins? quels sont les améliorations physiques à y apporter? Le programme est-il suffisamment connu? publicisé? etc.

4.2 Cueillette des informations

La cueillette des informations qui vont permettre de procéder à l'évaluation peut se faire régulièrement en cours d'année ou être plus ponctuelle. Il peut s'agir de données objectives (statistiques d'inscriptions, résultats aux contrôles d'évaluation, comparaison de groupes-témoins, pré et post-tests qui permettent de suivre l'évolution des sujets, analyse du type et de la fréquence des questions posées, etc.) ou de données plus subjectives provenant des commentaires des étudiants, de questionnaires, d'entrevues, de l'observation des changements notés, etc. La littérature est abondante sur le sujet. On s'y référera au besoin.

Par ailleurs, l'évaluation doit être continue, i.e. que le programme étant dynamique, il évolue en fonction des besoins, des connaissances, des techniques et du niveau des apprenants. L'évaluation doit donc sans cesse se réajuster. Elle peut cependant être plus ou moins formelle d'une année à l'autre.

ANNEXES

ANNEXE I

1. QUELQUES SUGGESTIONS D'OBJECTIFS À POURSUIVRE

Cette section suggère quelques énoncés de buts et d'objectifs. Bien que nous ayons écrit en introduction que, dans l'ensemble, un PFD devrait se pencher sur les besoins de toutes les clientèles potentielles d'une institution, les suggestions présentées ici visent les étudiants (de premier cycle et des cycles supérieurs), les chercheurs et les professeurs. Il est entendu que les points couverts par ces suggestions ne constituent aucunement l'ensemble des points idéalement présents dans un PFD. Toutefois, nous croyons que ces points touchent l'essentiel : reconnaissance du rôle d'une bibliothèque et utilisation optimale de ses ressources, connaissance générale du monde de l'information, formulation de son besoin en information et, finalement, intégration de la fonction documentaire aux activités professionnelles. Bien entendu, pour une bibliothèque faisant partie d'un réseau, ces suggestions pourraient être plus spécifiques.

1.1 Reconnaissance de la bibliothèque en tant que service dont l'expertise se situe au niveau de l'information documentaire

Durant son passage à l'université, l'étudiant, le professeur ou le chercheur est appelé à localiser et à consulter une foule de documents nécessaires à la réussite de ses travaux académiques ou de recherche. Cet atelier vise donc à familiariser les clientèles internes (étudiants, professeurs, chercheurs) avec la bibliothèque. En ce sens l'utilisateur devra être capable, à la fin de cet atelier :

- 1.1.1 d'identifier la bibliothèque comme la principale source d'information susceptible de répondre à ses besoins d'information tant académiques que professionnels ou personnels;
- 1.1.2 de s'orienter efficacement à l'intérieur de la bibliothèque à laquelle il se rattache;
- 1.1.3 de localiser les principales collections et les principaux points de service à l'intérieur de sa bibliothèque;
- 1.1.4 de connaître le rôle du personnel de la bibliothèque à laquelle il se rattache, particulièrement celui de la référence;
- 1.1.5 de pouvoir localiser les autres bibliothèques de l'institution et connaître leur spécificité;
- 1.1.6 de saisir la différence entre sa bibliothèque et les ressources qu'elle offre et les autres lieux de documentation (bibliothèque municipale, centre de documentation, ...);
- 1.1.7 de connaître les règlements et les procédures en vigueur à sa bibliothèque.

1.2 Connaissance du monde de l'information dans son ensemble

Cet atelier vise à donner une connaissance générale du monde documentaire. C'est ainsi qu'à la fin de ses études de premier cycle l'étudiant sera en mesure :

- 1.2.1 de reconnaître et de distinguer les sources d'information primaire, secondaire et tertiaire;
- 1.2.2 de connaître et d'utiliser la terminologie propre au domaine de la documentation (cote, système de classement, notice, points d'accès, périodique, monographie, etc.);
- 1.2.3 de reconnaître les différents types de documents et de juger lesquels répondent le mieux à des besoins spécifiques d'information;
- 1.2.4 de comprendre qu'un document, et plus généralement l'information, peut être stockée sur différents supports.

La formulation du besoin en information et l'utilisation optimale des ressources de la bibliothèque constituent la majeure partie de la démarche documentaire que les usagers sont appelés à effectuer. Les six énoncés suivants reflètent cette réalité.

1.3 Formulation du besoin en information

Cet atelier vise à aider l'étudiant à formuler correctement son besoin documentaire. C'est ainsi qu'à la fin de ses études de premier cycle l'étudiant sera en mesure :

- 1.3.1 de maîtriser la notion de plan de concepts et d'utiliser correctement les opérateurs booléens;
- 1.3.2 d'élaborer correctement une stratégie de recherche notamment en tenant compte des sources d'informations disponibles et des contraintes possibles;
- 1.3.3 de bien gérer son temps (périodes d'affluence, délais, efficacité liée à la maîtrise d'une méthodologie de recherche) lors de l'utilisation des ressources et des services de la bibliothèque;
- 1.3.4 de choisir lui-même les sources d'information les plus susceptibles de répondre à son besoin.

1.4 Utilisation des ressources de la bibliothèque

Cet atelier vise à donner à l'étudiant les moyens d'utiliser de la façon la plus efficace possible les ressources de la bibliothèque. C'est ainsi qu'à la fin de ses études de premier cycle l'étudiant sera capable :

- 1.4.1 de faire des recherches par différents accès (auteur, titre, sujet) dans le catalogue informatisé de la bibliothèque;
- 1.4.2 de localiser correctement un document sur les rayons;
- 1.4.3 de comprendre les schèmes des systèmes de classement utilisés;
- 1.4.4 d'utiliser tous les services de la bibliothèque au maximum de leur potentiel et de leurs exigences (délais PEB, réservations de documents, réservations de locaux, autres);
- 1.4.5 d'utiliser adéquatement des ouvrages de référence généraux. À cet égard, il devra savoir quel type d'ouvrage de référence est

susceptible de répondre le mieux à son besoin en information (encyclopédie, aide-mémoire, annuaire, dictionnaire, etc.).

1.5 Utilisation optimale d'un catalogue de bibliothèque

Cet atelier vise à donner une connaissance approfondie de l'utilisation du catalogue de la bibliothèque. C'est ainsi qu'à la fin de ses études de premier cycle l'étudiant sera en mesure :

- 1.5.1 de comprendre le rôle et l'organisation du catalogue d'une bibliothèque;
- 1.5.2 de reconnaître les limites du catalogue en ce qui concerne la couverture documentaire;
- 1.5.3 de repérer son information par différents points d'accès : auteur, titre, collection, sujet, etc.;
- 1.5.4 d'identifier les divers éléments d'une notice bibliographique;

dans le cas d'un catalogue informatisé...

- 1.5.5 de connaître et de maîtriser l'ensemble des commandes disponibles;
- 1.5.6 d'utiliser les équipements nécessaires à l'utilisation du catalogue, notamment les imprimantes et les claviers. S'il y a lieu, l'utilisateur devra savoir se servir des touches spéciales du clavier (flèches, PgUp, PgDn, etc.).

1.6 Choix et utilisation des outils (documents) les plus aptes à satisfaire son besoin en information

Cet atelier vise à présenter et à familiariser les étudiants avec les outils documentaires disponibles à sa bibliothèque. C'est ainsi qu'à la fin de ses études de premier cycle l'étudiant devra être capable :

- 1.6.1 de reconnaître la spécificité des principaux ouvrages de référence mis à sa disposition (encyclopédie, aide-mémoire, annuaire, dictionnaire, etc.)
- 1.6.2 de les utiliser à bon escient;
- 1.6.3 d'identifier les meilleurs ouvrages de référence de sa discipline, indifféremment du support de ces ouvrages;
- 1.6.4 de reconnaître les principaux index de sa discipline et de les utiliser efficacement;
- 1.6.5 de juger les sources d'information les plus importantes liées à un document, sources qui permettent d'évaluer la qualité du document (date de publication, présence d'un index ou d'une table des matières, préface, présence d'une bibliographie, etc.).

1.7 Utilisation des banques de données spécialisées dans son domaine

Dans un contexte d'utilisateur final, les usagers sont de plus en plus appelés à interroger eux-mêmes des bases de données, particulièrement celles sur disque optique. Dans un tel contexte, il est important qu'ils connaissent et utilisent les bases de données spécialisées dans leur domaine respectif. Cet atelier vise donc à initier les étudiants à l'utilisation des bases de données bibliographiques spécifiques à leur discipline. C'est ainsi qu'à la fin de ses études de premier cycle l'étudiant devra être capable :

- 1.7.1 de comprendre le rôle que joue une base de données dans le monde de la documentation;
- 1.7.2 d'identifier les principales bases de données dans sa discipline;
- 1.7.3 de choisir celles qui sont les plus susceptibles de satisfaire son besoin en information;
- 1.7.4 de comparer la structure et les particularités de chacune des bases de données choisies afin de pouvoir ajuster sa stratégie de recherche;
- 1.7.5 d'effectuer différentes recherches par différents points d'accès;
- 1.7.6 de maîtriser les commandes (ex. la troncature) et les fonctionnalités (impression, transfert) des logiciels;
- 1.7.7 de savoir comment et où retrouver les documents repérés.

1.8 Utilisation des nouvelles technologies

Les nouvelles technologies, particulièrement dans le domaine des télécommunications, ont des répercussions importantes dans le monde documentaire. On n'a qu'à penser à l'Internet!

Cet atelier vise donc à donner un aperçu aux étudiants de l'univers documentaire accessible par télécommunications. C'est ainsi qu'à la fin de ses études de premier cycle l'étudiant devra être capable :

- 1.8.1 de saisir l'importance des sources d'information électronique en tant que ressources documentaires;
- 1.8.2 d'accéder aux principales sources d'information propres à sa discipline (périodiques, conférences et babillards électroniques, catalogues de bibliothèques, etc.);
- 1.8.3 de reconnaître les programmes de base (Telnet, FTP) et les principaux outils de navigation (Veronica, Archie, Gopher) permettant une utilisation efficace de l'Internet.

Les étudiants appelés à joindre le marché du travail, les professeurs et les chercheurs doivent intégrer la fonction documentaire à leurs activités professionnelles. À cet égard, les trois points suivants sont importants aux chercheurs et professeurs actuels et en devenir.

1.9 Création et gestion de bases de données personnelles

1.10 Veille technologique

1.11 Transfert d'information

ANNEXE II

2. ACTIVITÉS DE FORMATION DOCUMENTAIRE

2.1 Types d'activités

Bien qu'à proprement parler la description des divers modes de formation documentaire dépasse le cadre d'un PFD, nous avons cru important de les mentionner dans le présent Guide. Le tableau 2 présente les principaux avantages et inconvénients de chacun. Pour plus de détails, le lecteur peut consulter les ouvrages "*Bibliographic Instruction Handbook*" de l'ACRL/ALA et "*Planning the Library Instruction Program*" de P. S. Breivik.

Il revient au responsable de l'activité de choisir la méthode qui sera utilisée pour atteindre les objectifs. Le choix peut varier en fonction des points suivants :

- du nombre d'utilisateurs à rejoindre;
- des types de clientèles à atteindre;
- du temps alloué;
- du contenu à transmettre;
- des besoins à satisfaire;
- des ressources humaines et matérielles disponibles;
- de l'expérience et des connaissances du formateur.

Lors du choix, plus d'une méthode peuvent être envisagées. En général, la première méthode envisagée est celle avec laquelle le formateur a le plus de facilité ou celle qui est traditionnellement utilisée. L'examen de méthodes alternatives nécessite plus de créativité et conduit, dans certains cas, à des activités plus dynamiques.

Lors de l'activité, un volet évaluation devrait être inclus. Idéalement, l'évaluation devrait porter sur la matière retenue par l'utilisateur, sur le formateur et la méthode employée et, finalement, sur la pertinence de la matière enseignée. C'est la personne responsable de l'activité qui doit déterminer la façon dont l'évaluation sera menée. Le même commentaire s'applique au niveau du suivi de l'activité : si un compte rendu oral ou écrit doit être présenté, il appartient au responsable de l'activité de le faire. En cas d'absence d'un tel volet, la personne responsable du PFD devrait être mise au courant des raisons qui justifient cette omission.

Finalement, dans plusieurs cas, la planification d'une activité de formation documentaire doit contenir un volet «promotion». Aussi, la promotion précédant la tenue d'une activité peut prendre plusieurs formes : établissement de contacts avec les départements, facultés et diverses instances de l'institution, envoi de lettres aux professeurs, rappel au début de chacune des sessions, contacts personnels avec les nouveaux professeurs ou chargés de cours, envoi général par courrier électronique, rédaction d'articles pour les journaux étudiants, conception de dépliants ou d'affiches, etc.

Tableau 2 : Principaux types d'activités de formation documentaire

Types d'activités	Avantages	Inconvénients
Consultation individuelle	<p>Adaptée aux besoins de l'utilisateur Interaction directe entre le bibliothécaire et l'utilisateur Permet un «feedback» instantané Rehausse l'image de la bibliothèque comme service</p>	<p>Nécessite beaucoup de temps Difficulté au niveau de la prise de rendez-vous La demande peut excéder l'offre L'administration peut percevoir cette activité comme non-productive</p>
Visite de groupe	<p>Permet de prendre contact avec les usagers Utile lorsque la visite est succincte et se limite à l'essentiel</p>	<p>Activité répétitive Les usagers retiennent peu d'éléments si la visite est trop longue</p>
Outil documentaire «handout»	<p>Permet d'atteindre un large bassin d'utilisateurs L'utilisateur peut conserver le document En général, coût de production peu élevé Diminue les demandes de renseignements au comptoir de référence Mise à jour relativement aisée</p>	<p>Efficacité de l'outil difficile à évaluer Non adapté au besoin spécifique de l'utilisateur Peut requérir des mises à jour fréquentes Moins d'interaction entre le bibliothécaire et l'utilisateur</p>
	<p>Présente un éventail de documents dans une discipline Permet d'expliquer le fonctionnement d'un ouvrage de référence</p>	<p>Suppose certaines connaissances documentaires chez l'utilisateur</p>
Bibliographie sélective	<p>Adaptée à un sujet donné Utile et efficace pour l'utilisateur Peut être disponible commercialement («Guide to literature»)</p>	<p>N'explique pas toujours la typologie des ouvrages Puisque les sujets traités sont pointus, plusieurs bibliographies sélectives peuvent être nécessaires</p>
Production audiovisuelle	<p>Permet d'atteindre un large bassin d'utilisateurs Sauve beaucoup de temps en évitant la répétition Peut être utilisée à plusieurs endroits simultanément Peut combiner à la fois orientation et formation documentaire Rehausse l'image de la bibliothèque</p>	<p>Exige beaucoup de temps à la préparation Doit être de grande qualité dès le départ Investissement initial important</p>

Suite du tableau 2

Auto-apprentissage*	Cahier d'apprentissage	L'utilisateur peut aller à son propre rythme Permet à l'utilisateur de vérifier rapidement sa compréhension Permet d'atteindre un large bassin d'utilisateurs Un module «évaluation» peut faire partie intégrante du document Utile pour les utilisateurs timides	L'utilisateur doit être motivé Le document de formation doit toujours être à jour Nécessite beaucoup de temps à la préparation
	Assisté par ordinateur	Mêmes commentaires qu'au point précédent Rehausse l'image de la bibliothèque	Mêmes commentaires qu'au point précédent Investissement important pour l'acquisition du matériel informatique Peut nécessiter l'expertise de personnel extérieur à la bibliothèque pour les aspects informatiques
Séminaire	Spécialisé	Peut être donné au besoin Permet un contact direct utilisateurs-bibliothécaire Améliore l'image de la bibliothèque en tant que service	Requiert des aptitudes «pédagogiques» chez le formateur La préparation initiale nécessite beaucoup de temps La répétition peut devenir un facteur de démotivation L'évaluation peut dépendre du professeur
	D'introduction	Mêmes commentaires qu'au point précédent Permet d'atteindre un large bassin d'utilisateurs	Mêmes commentaires qu'au point précédent Ne répond pas forcément à des besoins
Cours crédités		Officialise le rôle de la bibliothèque dans la communauté L'évaluation relève du formateur seulement Permet une approche globale de la formation documentaire	Implique un support administratif important Requiert des aptitudes «pédagogiques» chez le formateur La préparation initiale nécessite beaucoup de temps L'utilité du cours doit être démontrée rapidement Le contenu doit être relié au reste de la formation universitaire

* À cause du temps de préparation, cette méthode est inappropriée lorsqu'elle s'adresse à une clientèle potentielle de 30 utilisateurs ou moins.

Tableau 3 : Activité : Visites d'accueil destinées aux étudiants de 1^{er} cycle
 Nom du responsable : N. Fictif

OBJECTIFS	Tâches / échéances / impacts			Temps total requis
	Promotion	Activité	Évaluation / suivi	
<p>objectifs généraux : Donner un aperçu de la bibliothèque Initier l'étudiant au catalogue de la bibliothèque</p> <p>objectifs spécifiques : inviter 100% des nouveaux étudiants et viser une participation de 60%.</p> <p>À la fin de la visite, l'étudiant peut : Situer le bureau de référence, le comptoir du prêt, l'aire de consultation des CD-ROM et la salle des photocopies; Lire le plan de la bibliothèque et localiser les principales collections; Effectuer une recherche titre, auteur et mot clé sur OPAC.</p>	<p>Établir les contacts nécessaires</p> <p>Échéances : 20-08 et 05-01 temps requis : 0 heure 30</p> <p>lettre d'invitation (rédaction et envoi) échéance : 15-08 temps requis : 1 heure 30</p>	<p>Méthode : visite de groupe (40 personnes max.)</p> <p>ressources humaines : 4 employés</p> <p>coordination : 2 h 00</p> <p>visites (15 groupes) échéances : 10-09 et 10-01 temps requis : 20 heures</p>	<p>Questionnaire d'évaluation échéance : 20-08 temps requis : 1 heure 30</p> <p>analyse échéance : 20-01 temps requis : 2 heures 30</p> <p>rapport échéance : 01-05 temps requis : 1 heure 30</p>	29 heures 30

Tableau 4 : Activité : Séminaires de formation sur Internet destinés aux professeurs et aux chercheurs
Nom du responsable : N. Fictif

OBJECTIFS	Tâches / échéances / impacts		Temps total requis	
	Promotion	Activité ¹		Évaluation / suivi
<p>objectifs généraux : Donner une vue d'ensemble de l'Internet Rendre le participant autonome quant à l'utilisation de l'Internet</p> <p>objectifs spécifiques : À la fin de l'activité, le participant pourra se brancher aux catalogues des universités québécoises; À la fin de l'activité, le participant pourra naviguer dans les menus «gopher».</p>	<p>Lettre d'invitation (rédaction et envoi) échéance : 31-03 temps requis : 1 heure 30</p>	<p>méthode : séminaire (1/2 journée) (15 personnes max.) échéance : 15-04 temps requis : 15 heures 00 (préparation et coordination)</p>	<p>Questionnaire d'évaluation (conception et analyse) échéances : 10-04/20-04 temps requis : 3 heures 00 rapport échéance : 01-05 temps requis : 1 heure 30</p>	<p>21 heures 00</p>

1 Si plus de 15 personnes s'inscrivent, d'autres périodes seront offertes augmentant du même coup le temps requis pour la tenue de cette activité

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages principaux :

Association of College and Research Libraries/American Library Association. – Bibliographic Instruction Handbook. – Chicago: Association of College and Research Libraries, 1979. – 68 pages.

Breivik, P. – Planning the Library Instruction Program. – Chicago: American Library Association, 1982. -146 pages. – ISBN 0-8389-0358-4.

Autres ouvrages consultés :

Association of College and Research Libraries. – Organizing and Managing a Library Instruction Program: Checklists, revised edition. – Chicago: Association of College and Research Libraries, 1986. – 25 pages.

Bernard, Jean-Louis. – Pour un design éducatif dans la planification d'un programme. Montréal : Université de Montréal, Faculté des sciences de l'éducation, 1988. – 217 pages.

Cottam, K.M. et Dowell, C. V. – "A Conceptual Planning Method for Developing Bibliographic Instruction Programs". – Journal of academic librarianship. – Vol. 7, no 4 (Sept. 81). – p. 223-228.

Dusenbury, C. et al., eds. – Read this first : An Owner's Guide to the New Model Statement of Objectives for Academic Bibliographic Instruction. – Chicago : Bibliographic instruction section, Association of College and Research Libraries, 1991. – 45, [20] pages.

Gouvernement du Québec. – Cadre relatif à l'élaboration des programmes et des guides pédagogiques.- Québec: Ministère de l'Éducation, Direction des programmes, 1978, 48 pages.

Kerka, S. et al. – "LIP service : the Undergraduate Library Instruction Program at the Ohio State University". – Journal of Academic Librarianship. – Vol. 7, no 5 (Nov. 81). – p. 279-282.

Kirk, T. G. – "Structuring Services and Facilities for Library Instruction". – Library Trends. – Vol. 29, no 1 (Summer 80). – p. 39-53.

Legendre, Rénald. – Dictionnaire actuel de l'éducation. – Montréal : Guérin, 1993. – 1500 pages.

Mager, Robert. – Comment définir des objectifs pédagogiques. – Paris, Bordas, 1990. – 131 pages.

McGrath Miner, A. – "Impact and implications of a Library-use integrated education program". – Reference Librarian. – Vol. 24, 1989. – p. 257-267.

Prégent, Richard. – La préparation d'un cours. – Montréal: Éditions de l'École polytechnique, 1988. – 272 pages.

Rader, H. B. – "Bibliographic Instruction Programs in Academic Libraries". – New directions for teaching and learning. – No 18 (June 84). – p. 63-78.

Rice, J. Jr. – Teaching Library Use: a Guide for Library Instruction. – Westport: Greenwood Press, 1981. – 169 pages.

Tiefel, V. – "Developing a Teaching Effectiveness Program for Librarians: the Ohio State University experience". – Medical Reference Services Quarterly. – Vol. 7, no 4 (1988). – p. 78-86.

Tiefel, V. – "Evaluating a Library User Education Program: a Decade of Experience". – College and Research Libraries. – Vol. 50, no 2 (Mars 89). – p. 249-258.

Wilson, L.A. et Arp, L.L. – "An overview of the undergraduate library instruction program". – Research Strategies. – Vol. 2, no 1 (Hiver 84). – p. 12-15.