



## World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

---

**Code Number:** 004-F  
**Meeting:** 74. Continuing Professional Development and Workplace Learning  
**Simultaneous Interpretation:** -

### **Une évaluation des nouvelles opportunités du Fonds de programme de formation du ICT pour les équipes de bibliothèques publiques du Royaume-Uni**

**Rachel E Spacey**

Département des sciences de l'information,  
Université de Loughborough, Loughborough, Royaume-Uni  
[R.E.Spacey@Lboro.ac.uk](mailto:R.E.Spacey@Lboro.ac.uk)

---

#### **Résumé**

*La formation des équipes de bibliothèques publiques au Royaume-Uni est une innovation. Le programme de formation du ICT pour équipes de bibliothèques publiques est financé par le « New opportunities fund » (NOF) et vise la formation d'équipes avec les qualités essentielles du ICT pour répondre aux besoins du public. Le programme se divise en huit résultats et vise le développement des compétences avec ICT, incluant Internet. Cet article prend en considération certaines méthodes d'apprentissage d'Internet reçues par les équipes. Plus précisément, les résultats d'une étude faite à l'Université de Loughborough. Celle-ci inclut des études de données, des groupes d'observation et des entretiens avec les gestionnaires. On y retrouve des descriptions reliant les préférences des équipes entraînées et aussi un aperçu des forces et des faiblesses des différentes méthodes. L'enquête complétée, les gestionnaires d'équipes en provenance de 14 bibliothèques publiques ont trouvé que la formation extérieure était la plus favorable. L'utilisation de la formation en ligne est considérée.*

#### **Introduction**

La technologie d'information et de communication (ICT) de l'NOF qui est le Programme de formation pour les équipes de bibliothèque publique est couramment utilisé au Royaume-Uni. Le programme vise à assurer que toutes les équipes de bibliothèques soient capables d'utiliser ICT correctement au travail. Les huit résultats ont premièrement été publiés dans « Building the New Library Network » (LIC,1998) et aussi énoncés par le NOF :

- Une compétence avec ICT
- Comprendre comment ICT peut aider le travail en bibliothèque
- La santé, la sécurité et les questions légales en relation avec ICT
- Utiliser ICT pour trouver l'information pour les usagers (incluant l'évaluation de l'information)
- Utiliser ICT pour aider au développement du lecteur
- Utiliser ICT pour aider les utilisateurs dans le choix de lectures pertinentes
- La gestion efficace des ressources de ICT
- Savoir comment utiliser ICT pour améliorer l'efficacité

Le premier résultat du programme de formation NOF comprend des logiciels de traitement de texte, l'utilisation des tableurs électroniques et bases de données, des présentations, la gestion de fichiers et l'utilisation des services en ligne incluant courriels et Internet. Selon le NOF, le premier résultat forme le cœur du programme de formation (NOF,2000). On retrouve dans les composantes du premier résultat les qualifications du ECDLi.<sup>ii</sup> Certains gestionnaires de bibliothèques publiques du Royaume-Uni ont suivi des chemins alternatifs acceptables pour le NOF, par exemple, le programme « Learning Line <sup>iii</sup>» dans les bibliothèques publiques de Birmingham ainsi que les bibliothèques de Villes et Corporations dans le nord-est du Lincolnshire. Les résultats 2 à 8 incluent l'utilisation de ICT pour aider le travail des équipes dans la recherche d'information pour les usagers et aide le développement ainsi que l'apprentissage du lecteur. Ceux-ci permettent la gestion et l'utilisation de ICT pour l'efficacité et l'administration. Ces résultats sont couverts par le NOF et CILIP (cours de formation pour éducateurs en bibliothèqueiv). Ceci inclut une variété de méthodes d'approche et d'apprentissage comprenant des sessions de rencontres avec tuteur et la formation autonome par Internet.

L'évaluation des résultats 2 à 8 comprend le travail par le NOF (Dodd et al. 2002). De plus, une récente recherche de doctorat à l'Université de Loughborough a considéré l'évaluation d'équipes par différentes méthodes d'entraînement, d'assistance et de support pour l'utilisation d'Internet qui se retrouvent dans le premier résultat (Spacey, 2003). Le travail a été réalisé en utilisant un questionnaire complété par plus de 900 membres de bibliothèques publiques en Angleterre produisant des données quantitatives et qualitatives ayant rapport à la formation à Internet et à l'attitude des équipes face à Internet. Des données qualitatives, des entrevues de gestion, des groupes d'observation avec le personnel de bibliothèques publiques et des bulletins en ligne ont été ajoutés aux résultats des questionnaires.

Cet article va discuter du programme de formation du personnel de bibliothèques publiques ICT fondé par le gouvernement du Royaume-Uni. Celui-ci va viser particulièrement l'évaluation du personnel par la variété des méthodes de formation, d'assistance et de support pour l'utilisation d'Internet. Ceci inclut l'apprentissage en classes, les méthodes informelles, l'apprentissage autonome et le professeur en ligne. Le potentiel de l'apprentissage en ligne pour le personnel de bibliothèques publiques sera considéré.

***L'arrière-plan du programme d'entraînement pour le personnel de bibliothèques publiques du NOF ICT au Royaume-Uni***

Les bibliothèques publiques au Royaume-Uni ont traversé une période rapide de transition en lien avec l'ICT. Le « People's Network » fondé par le NOF et géré par la ressource « The Council for Museums, Libraries and Archives » est une stratégie nationale pour l'installation d'Internet dans toutes les bibliothèques publiques d'ici la fin de 2002. Ceci a été accompli par approximativement 3000 centres de bibliothèques ICT<sup>v</sup>. L'initiative a été renforcée en avril 2001 par la standardisation des normes de bibliothèques publiques en Angleterre (DCMS, 2001). Cette mesure est apparue pour aider les responsables de bibliothèques publiques à offrir un service compréhensif et efficient pour le public. Chaque point de services doit offrir un accès à Internet avant la fin de décembre 2002.

L'élan initial de fournir accès à Internet dans les bibliothèques publiques du R-U a été précisé dans un rapport influent, *New Library : the People's Network* (LIC, 1997) qui considère le rôle de la bibliothèque publique comme faisant partie de *National Grid for Learning* (DfEE, 1997), un réseau électronique d'information dans toutes les bibliothèques, les écoles, les collèges et universités au R-U en 2002. Le rapport proposait que les bibliothèques publiques embrassent le ICT puisque son introduction dans le secteur avait été lente (ASLIB, 1995, *The Audit Commission*, 1997). Le gouvernement du R-U endossait les propositions du LIC dans le *New Library : the People's Network. The Government's Response* (DCMS, 1998). Les bibliothèques publiques étaient vues dans le contexte d'autres initiatives gouvernementales comme le IT pour tous les programmes désignés pour fournir une haute qualité d'apprentissage à la maison et dans des centres d'apprentissage dirigés vers des adultes qui n'étaient pas ciblés vers d'autres projets (COI, 1998). La dernière proposition a pris forme dans un centre virtuel du R-U. Il existe plus de 6000 de ces centres dans les bibliothèques publiques, collèges et centres d'informations communautaires<sup>vi</sup>. Les centres d'apprentissage des bibliothèques publiques de l'ICT offrent un accès aux équipements et aux ressources en ligne comme l'Internet et le courriel, la communauté d'information, les services gouvernementaux, le matériel d'apprentissage et une sélection de logiciels d'application. Internet est l'élément central du projet pour donner accès au matériel digitalisé, à l'information gouvernementale et à l'apprentissage comme il avait été prévu par la Commission de bibliothèque et de l'information: « Nous proposons de développer un nouveau réseau de bibliothèque qui va être basé initialement sur Internet » (LIC, 1998).

*Building the New Library Network*, le successeur du *New Library Report*, détaillait comment le *People's Network* pouvait être réalisé en considérant les trois grands fils conducteurs du programme : contenu, réseau et formation. Les équipes de bibliothèques publiques ont besoin d'expertise dans l'utilisation du ICT pour soutenir l'apprentissage et aider le public à fonctionner. Les opérations de base de ICT ont été la clé pour aider les gens à apprendre (LIC, 1998). Il a été reconnu que certaines équipes de bibliothèques publiques étaient mal équipées pour exécuter les fonctions de base de l'ICT parce que l'entraînement avait été sporadique et que les responsabilités de formation avaient été prises en charge par certains responsables de bibliothèque. Pour quelques équipes, Internet était une tâche supplémentaire qui s'ajoutait au travail existant tandis que les équipes dans des bibliothèques plus grandes et centrales étaient déjà familiarisées avec cette technologie<sup>vii</sup>. Certains responsables avaient réussi à assurer des fonds DCMS/Wolson dans les années 1990 pour l'achat de PC avec accès Internet. (DCMS, 2000)

La familiarisation des équipes de bibliothèques publiques par ICT devait se réaliser par les autorités locales en utilisant une part des 20 millions mis de côté par le NOF pour le programme de formation des équipes. En addition aux 20 millions alloués pour la formation des équipes de

bibliothèques publiques utilisant le ICT s'ajoute un montant de 50 millions, mis de côté pour la création qui permettrait la digitalisation de ressources éducatives et culturelles trouvées dans les bibliothèques. Ces dernières peuvent être heureuses de cette initiative (COI,1998).

### ***Le point de vue des équipes sur la formation à Internet***

Les recherches faites à l'Université de Loughborough étudient les attitudes des équipes de bibliothèques face à Internet et l'opinion des équipes sur la formation. Des questionnaires, des groupes d'observation, des babillards électroniques et des entrevues avec les gestionnaires responsables de ICT et /ou formation dans les services, étaient les instruments de recherche utilisés pour recenser les opinions des équipes.

14 responsables de bibliothèques publiques Anglaises ont été impliqués dans la recherche dont huit responsables qui ont permis que la totalité de leurs équipes soient sous observation et six responsables ont permis qu'un certain pourcentage d'équipes participent. Ces services incluaient six unités, deux métropolitaines, quatre de comtés et deux de faubourgs de Londres, du plus petit au plus grand afin de donner un échantillonnage plus représentatif. Un total de 1870 questionnaires ont été distribués et 964 ont été complétés et retournés ce qui nous donne une réponse représentative de 51,5%.

11 des responsables supervisés étaient des équipes de formation pour le ECDL qui se qualifiaient pour le premier résultat. Ceci implique que les équipes qui ont suivi des cours dans les collèges locaux qui ont souvent été organisés par les responsables du service de formation du département TI. Certaines équipes ont été encouragées à pratiquer durant le travail en utilisant le CD-ROM ECDL. Quatre des services avaient des équipes avec un niveau d'aptitude moins performant de ICT. Alors pour préparer les équipes pour le ECDL, deux ont envoyé les équipes dans des cours du CLAI<sup>viii</sup> et deux ont fourni un entraînement de base maison aux ordinateurs pendant qu'un autre service suivait le cours de Villes et Corporations dans les locaux de ces centres comme alternative au cours du ECDL. Deux des services observés ont suivi un programme appelé le « Learning Line », donné par un fournisseur de formation externe incluant des éléments en ligne développés spécialement pour fournir une équipe avec les habiletés du ICT se rapportant aux huit résultats.

Un des buts de la recherche a été d'enregistrer l'opinion des équipes sur la formation qu'ils ont reçue sur Internet. L'observation espérait fournir une liste exhaustive d'entraînement typique que les équipes rencontraient pendant qu'ils apprenaient Internet. Basée sur une compréhension de révision de littérature, la formation inclut les méthodes traditionnelles d'apprentissage comme « apprendre en travaillant », une série de cours de formation, et des cours plus formels, les deux à l'externe ou à l'interne. Malgré la non considération de ces formes d'entraînement, les méthodes de support et d'assistance étaient aussi incluses pour comprendre comment les équipes percevaient la pertinence de la formation. Les exemples incluent le monitorat, le coaching et le support de aux gestionnaires et aux collègues dans les courriels et les discussions. Les productions de la bibliothèque sous la forme de lettres informatives et mises à jours étaient considérés pendant que les efforts des équipes en lisant des livres pertinents ou guides de lecture étaient énumérés. Une large section concernant l'apprentissage autonome a été incluse dans le rapport, ce qui englobe apprendre à la maison quand la bibliothèque était fermée et lecture de notes dans les périodes libres de bureau, livres ou CD-ROM tutorial. De plus, on a demandé aux

équipes de quantifier l'utilité du projet d'apprentissage et des activités pour les aider à acquérir les habilités à utiliser Internet au travail et dans les temps libres.

Nous avons demandé aux répondants d'indiquer s'ils ont reçu une certaine formation d'assistance ou de support pour apprentissage à l'utilisation d'Internet et de donner une note d'appréciation sur une base de 1 à 5 où 1 représente pauvre et 5 excellent. Numériquement plus d'équipes ont fait l'expérience d'Internet au travail plus que toute autre méthode (64,5%) Plus de 40% des répondants ont jugé que cette méthode au travail était une bonne façon d'apprendre à utiliser Internet (fig.1). La méthode de formation la moins rapportée était l'entraînement avec un mentor désigné et engagé à rencontrer le répondant à certaines périodes fixes (4,9%).

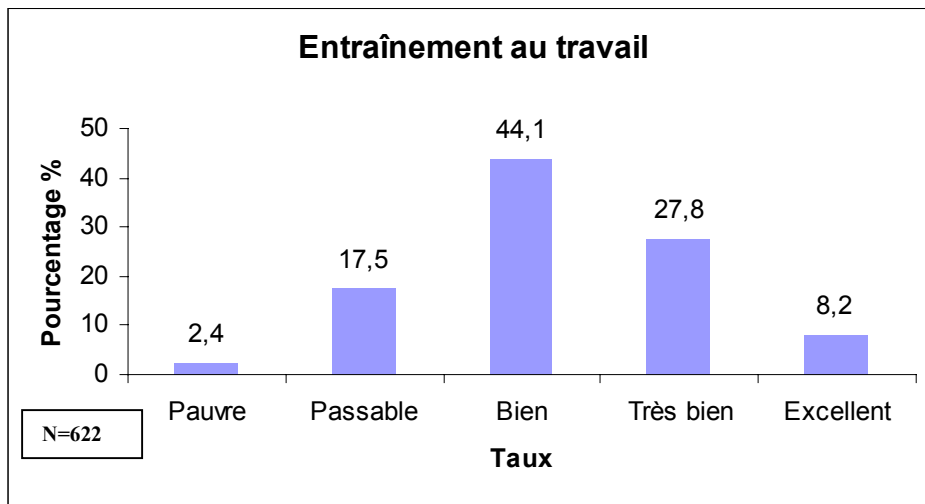


figure 1 Entraînement au travail pour Internet

Généralement, les répondants ont choisi l'option du milieu qui était évaluée de bon quand est demandé le taux de pertinence d'une formation. Par contre, les cours à l'extérieur ont été évalués à très bon (fig.2). Le taux le plus populaire des formations à une exception près était de bon.

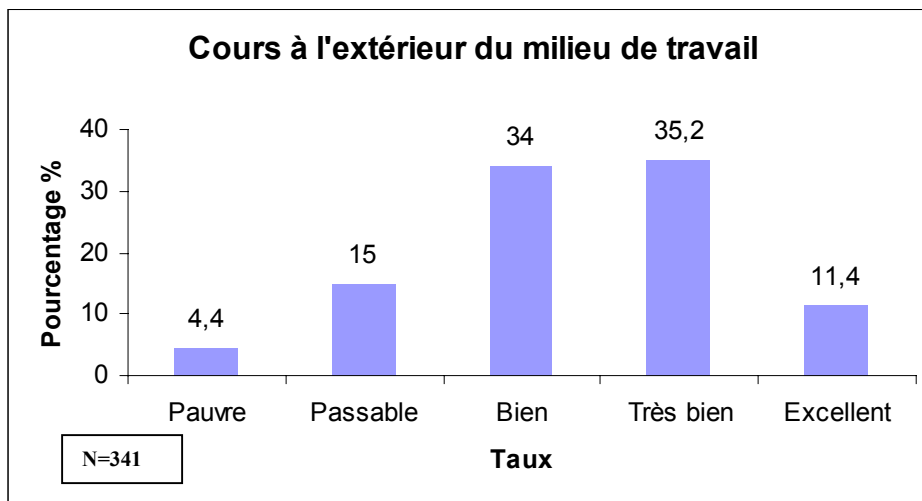


Figure 2 Formation externe à Internet

## Formations en classe

Les cours dans des locaux à l'externe fournis par les départements de TI d'un service (en dehors des locaux avec formateur à l'interne) ou fournisseur externe(en dehors des locaux avec formateur externe) étaient les choix les plus populaires des gestionnaires. Les gestionnaires ont senti que les équipes ont bénéficié d'être en dehors de leurs lieux de travail pour apprendre quand collègues et usagers ne peuvent interrompre la formation. Le faible taux d'habiletés pour le ICT était un autre facteur de décision démontrant que l'apprentissage autonome peut être problématique pour les équipes. Comme un gestionnaire nous explique :

*« Nous opérons pour soulager les gens en les sortant du lieu de travail et ils sont plus confiants de ne pas être interrompus tout le temps par le téléphone et de se faire dire qu'il est plus important de servir l'utilisateur. Ils sont en dehors de ce genre d'environnement. Ils est aussi apprécié de poser des questions à un tuteur, ce qui veut dire qu'il y a toujours quelqu'un qui peut vous aider n'importe quand et ça c'est important. »* (Gestionnaire A).

Un désavantage en utilisant la formation externe dans les plus grandes bibliothèques était le coût de voyage au collège et centres de test, un problème soulevé dans deux groupes d'observation. Les équipes avaient besoin de pratiquer ce qu'ils ont appris et trouver l'opportunité de faire cela était souvent difficile spécialement pour les équipes de bibliothèques sans PC adéquats. Une équipe notait dans le groupe d'observation qu'il n'y a pas eu suffisamment de PC disponibles pour les équipes dans la première année d'entraînement, de plus les responsables ont fourni les portables afin de surmonter cette difficulté :

*« Les premiers moments étaient difficiles parce qu'il n'y avait pas les commodités pour le faire n'importe où dans le bon moment. Il était impossible de penser comme cela ! »* (Bibliothécaire).

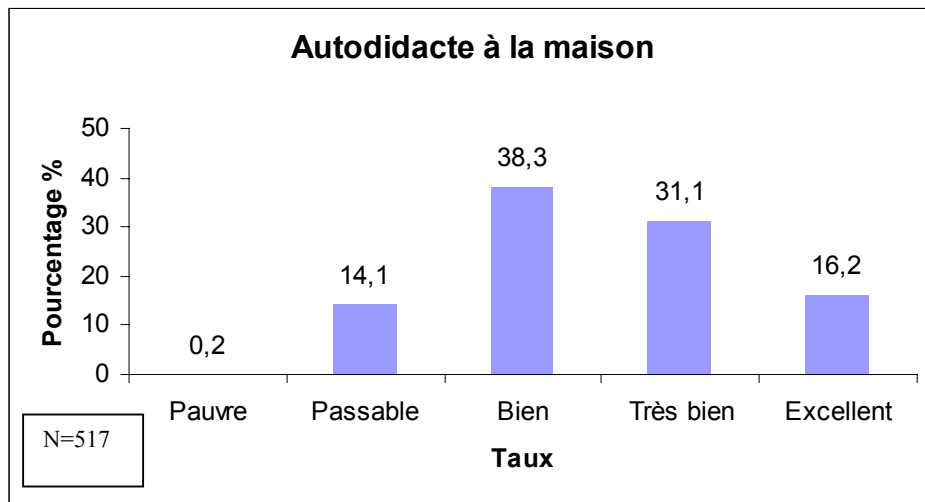
*« Certains ont reçu des portables pour apporter à la maison pour pratiquer parce qu'il n'y a pas d'autres façons pour eux ce qui est très bien, un bon changement est à prévoir dans ce que les bibliothèques donnent comme service. C'est un très grand changement de culture, et que ça dure longtemps ! »* (Chef d'équipe).

Les participants des deux groupes de consultation ont suivi le programme de ECDL. L'équipe du service E pensait que l'entraînement était un succès par dessus tout et a félicité les responsables d'avoir pensé aux meilleurs cours d'entraînement pour les équipes et d'avoir choisi les tuteurs qui ont dirigé les programmes. La formation était continuellement monitorée et des suggestions étaient placées afin d'améliorer la formation pour les groupes d'équipes successifs. De plus, la formation a commencé lentement pour donner la possibilité aux équipes de réussir. L'équipe du service G avait une opinion mitigée sur sa formation ; elle a suivi le programme de ECDL dans les centres locaux et a senti que la formation avait été précipitée. Ce groupe suggère pour améliorer la formation d'inclure plus de temps à pratiquer, étudier et façonner un entraînement pour les tâches pratiques que doivent exécuter les équipes.

## Apprentissage autonome

L'évaluation de ce mode était de 3, bon. Plus de 53,7% des répondants indiquaient qu'ils ont plus appris à la maison sur PC par eux-mêmes ou avec de l'aide de la famille ou des amis.

Presque 1/5 de ce groupe a senti que c'était une excellente façon d'apprendre à utiliser Internet (16,2%) pendant que presque le tiers pensait que c'était très bon. Seulement 0,2 % a jugé cette approche pauvre.



**Figure 2 Apprentissage autodidacte à la maison**

Pour certains répondants, apprendre à la maison était le seul moyen disponible pour eux parce qu'ils n'avaient pas suivi aucun entraînement pendant que pour d'autres apprendre à domicile était agréable.

*« Je suis un autodidacte pour l'utilisation d'Internet à la maison. Ceci a été plus efficace que tout autre moyen de formation au travail. »* (bibliothécaire)

*« J'investis dans Internet pour mes études personnelles mais j'ai trouvé que l'avoir à la maison était le meilleur moyen d'apprendre. »* (Aide-bibliothécaire senior)

Apprendre dans les temps libres au travail était bien évalué, seulement pas aussi bien que l'apprentissage à la maison. Presque 360 répondants ont utilisé cette approche utilisant un kit tutorial comme le BBC Webwise ou ECDL CD-ROM pour apprendre à utiliser Internet. Le plus populaire pour l'apprentissage en temps libres avec un kit tutorial était évalué à bon avec 41,1% pendant qu'une proportion similaire à passable 23,3% et très bon 24,7%.

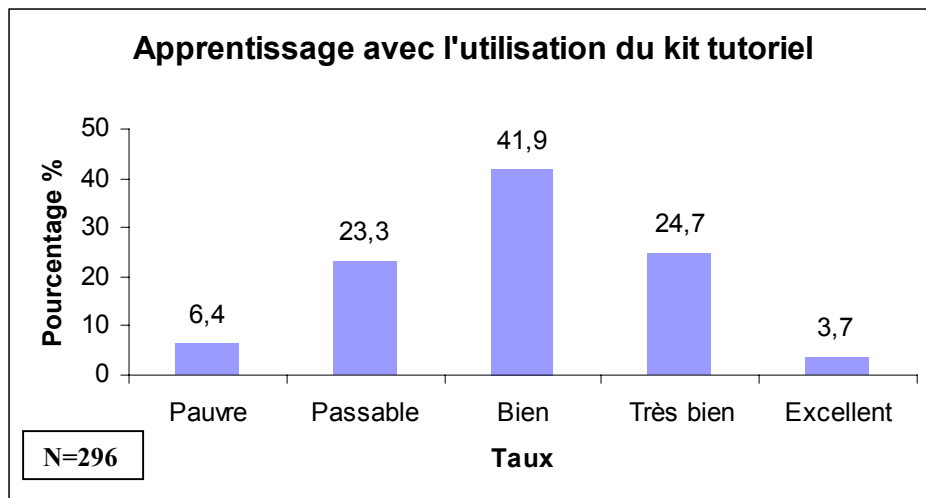


Figure 4 Apprentissage en utilisant le kit de formation tutoriel

### Formation avec tuteurs et formation en ligne

Services B et C ont opté pour le programme d'apprentissage en ligne pour leurs équipes de formation NOF. Le « Learning Line », un cours créé par Belle Ass. comprend sessions à deux séminaires, l'achèvement d'activités basées sur le travail, support avec conférences en ligne et courriels et tuteurs. Les tuteurs sont d'autres membres de l'équipe formés par la Cie. qui donnent le cours au reste de l'équipe. L'équipe peut suivre huit, 12 ou 16 semaines de cours et avoir accès aux tuteurs pour l'accompagner dans la formation en ligne. Le cours comprend tous les aspects pratiques des huit résultats prévus. Pour les autorités C le programme veut dire apprendre comment utiliser les ICT de façon pratique avec des situations reliées à leur travail. Plus tard les autorités avaient plus de 700 équipes et cette option était la plus dispendieuse. Les autorités B ont choisi le « Learning Line » parce qu'il était impossible de permettre une formation en dehors du travail à cause du temps perdu dans les déplacements et le remplacement provisoire des employés.

*« Ce que nous avons décidé était d'essayer et de minimiser l'impact sur le service parce que si nous envoyons les gens au collège ils seraient en dehors du service plus longtemps que les deux heures protégées. » (Gestionnaire B)*

Les 212 répondants qui n'ont pas beaucoup utilisé le « Learning Line » révèlent que le point de vue des équipes ne diffère pas de l'échantillon global. Le point de vue le plus populaire pour l'entraînement à la maison et externe était tous bon, comparé à bon pour l'échantillonnage total pour tous les entraînements internes et très bon pour l'entraînement externe. La formation externe est incluse parce que certains répondants suivaient le « Learning Line Program » dans différentes bibliothèques. Similairement, le % de projets d'apprentissage en dehors du travail et temps personnel était évalué à bon tout comme l'échantillonnage total. Les commentaires des répondants à propos des cours étaient mitigés.

*« Le cours « Learning Program » était agréable mais plus de séminaires auraient été utiles mais ça m'a donné plus confiance à utiliser les ordinateurs et Internet. » (Aide-bibliothécaire)*



*« Learning Line » était très bon mais certaines parties n'étaient pas utiles pour le travail. Ce qui nous aurait aidé aurait été d'apprendre Word et Publisher. Je trouve que ça nous aurait aidé pour notre travail. Le facteur temps n'a pas été suffisant.»* (Assistant-bibliothécaire)

*« LE NOF ICT formation pour équipes de bibliothèques publiques était horrible.»* (Assistant-bibliothécaire senior)

C'est intéressant de voir qu'aucun répondant ne critiquait la nature actuelle de la formation incluant les aspects en ligne. Certains répondants étaient mécontents que la formation NOF était faite par contrainte, surtout s'ils avaient déjà des habiletés sur Internet mais aucun répondant n'indiquait que la formation en ligne était inappropriée pour apprendre.

Les gestionnaires des autorités B et C croyaient que le « Learning Program » était un succès à certains points.

*« J'ai écouté les témoignages et de ce que j'ai pu comprendre, je crois que ça a ouvert l'esprit des gens. Ça ne les a pas pleinement entraînés à tout, mais aucun cours ne peut faire cela, mais parce que l'emphase était mise sur le travail pratique, les tâches pratiques qui avaient rapport avec leur travail, les équipes ont compris comment les habiletés de ICT peuvent être utilisées dans une situation de bibliothèque publique et juste pour cela, c'est un succès. »* (Gestionnaire C)

*« Nous avons eu un taux de 100% de réussite de la part de tous ceux qui ont participé au cours et ceux qui n'ont pas réussi ont été transférés dans un autre cours. J'espère que la plupart des gens ont dit qu'ils ont retiré quelque chose de ça. »* (Gestionnaire B : entrevue de gestion)

Les deux services ont rencontré des difficultés avec les équipes avec de hauts niveaux d'habiletés de ICT sentant que ces cours étaient préparés pour un niveau trop bas. Dans le service B, les problèmes initiaux originaient de l'accès limité à l'étude des PC. Ce qui a créé une certaine négativité, mais comme le roulement du personnel continuait, ce problème a été enrayé. Le service B a aussi trouvé que l'accès limité aux tuteurs était problématique pour certaines équipes parce que les tuteurs fonctionnent en dehors des heures normales de bibliothèque.

*« Je sais que c'était très frustrant pour les gens de ne pas avoir accès à leur tuteur durant la journée il y a seulement du monitorat en dehors des heures de travail. »* (Gestionnaire B)

Les gestionnaires étaient satisfaits avec les ressources que devenait les équipes pour le public et les collègues avec le « Learning Line Course ». Ça a été vu comme un changement favorable dans la façon de travailler et d'utiliser dans le futur le ICT par équipes de bibliothèques publiques. Ça a aussi été noté par certains services dans l'évaluation de formation de « Dodd et Als Evaluation of Training.»<sup>ix</sup>(2002) .

*« Une autre attitude qui change grâce à « Learning Line », c'est la production de présentation et l'introduction de nouveau matériel. Power Point en particulier est populaire et facile à utiliser et les équipes peuvent voir les bénéfices de chacun d'eux, courant ou composant une courte présentation qui peut être au préalable sur écran plasma ce sera dans les bibliothèques bientôt. »*(Gestionnaire C).

En plus, les deux sont d'accord qu'utiliser cette méthode particulière d'apprentissage a ouvert les possibilités pour les futurs entraînements. Le gestionnaire C notait que le « Learning Line On-line » conférence a été faite sur mesure, pendant que le gestionnaire B sentait que cette approche serait utilisée dans l'avenir.

*La formation NOF correspond plus au type de formation en ligne et utilise la confiance des équipes et maintenant nous devons développer d'autres formes de formation en parallèle avec la formation des usagers. Alors je crois que ça leur a permis d'être plus ouvert à diverses formes de formation. (Gestionnaire B)*

Le temps, ou le manque de temps, était un problème rencontré par les équipes indépendantes des méthodes de formation. Deux services étaient impliqués dans le NOF et le CIIP formation pour éducateurs désignés pour couvrir les résultats 2-8. Ce cours implique aussi certaines participations en ligne. Le gestionnaire du service G a trouvé que l'équipe prenant le cours CIIP n'a pas complété son travail à cause du manque de temps. Ceci a retardé la formation des employés. Les équipes dans les groupes d'observation ont souligné cette situation en argumentant que c'était difficile de trouver du temps pour pratiquer et compléter la formation tout en essayant de donner un service au public.

*« Il y a 33 résultats, ce qui est trop et peut être fastidieux. Les 33 sont difficiles à faire lorsque vous avez deux chariots de rangement. S'il y a rangement à faire c'est ce qui doit être fait. C'est donc difficile d'arriver aux résultats. Nous avons complété seulement 21 résultats parce que le temps d'arriver à la maison, la dernière chose que je veux faire est d'allumer l'ordinateur et d'entrer mes résultats. (Assistant-Bibliothécaire Senior)*

Le problème de la coordination entre l'entraînement et la pratique a été évoqué par le « People's Network ». Il a été reconnu que c'était une nouvelle façon d'apprendre pour certaines bibliothèques. Parce que cette façon de faire n'était pas familière ceci a produit une sous-estimation du temps requis pour compléter la formation pour allouer plus de temps aux équipes à la pratique et à consolider l'apprentissage. » (The People's Network, 2003)

## **Styles d'apprentissages**

Les commentaires faits par les répondants sont les points de vue des gestionnaires et ceux-ci affirment qu'il est difficile d'offrir une méthode d'entraînement acceptable pour tous les membres de l'équipe d'un service à l'autre. Les individus apprennent de différentes façons et ont leurs préférences selon les méthodes offertes. Une évaluation récente de la formation pour les résultats 2-8 par NOF notait que la formation formelle est préférée à la formation à distance par la plupart des équipes comme le gestionnaire A le notait (Dodd et al, 2002). La formation en classe était souvent considérée appropriée pour les équipes parce qu'il n'y avait pas suffisamment d'habiletés et devait être sorti de leur milieu de travail. Certaines équipes ont trouvé cette approche difficile puisque qu'elles n'avaient pas suivi de cours depuis de nombreuses années, elles n'étaient donc pas favorables à ce type d'entraînement.

*« Certaines personnes avaient une courbe d'apprentissage approfondie et ce type d'entraînement est reconnu pour être imposé, quelque chose que vous avez à faire, et c'est comme retourner à l'école. La formation n'est pas si mauvaise, ce sont les examens à la fin.*

*Les gens trouvent difficiles les modules du ECDL. C'est très démotivant pour le personnel. »*  
(Gestionnaire A)

Pareillement, malgré le succès d'avoir utilisé le « Learning Line », le gestionnaire B a reconnu que cette approche n'était pas très populaire avec les équipes et certains auraient préféré l'apprentissage en classe.

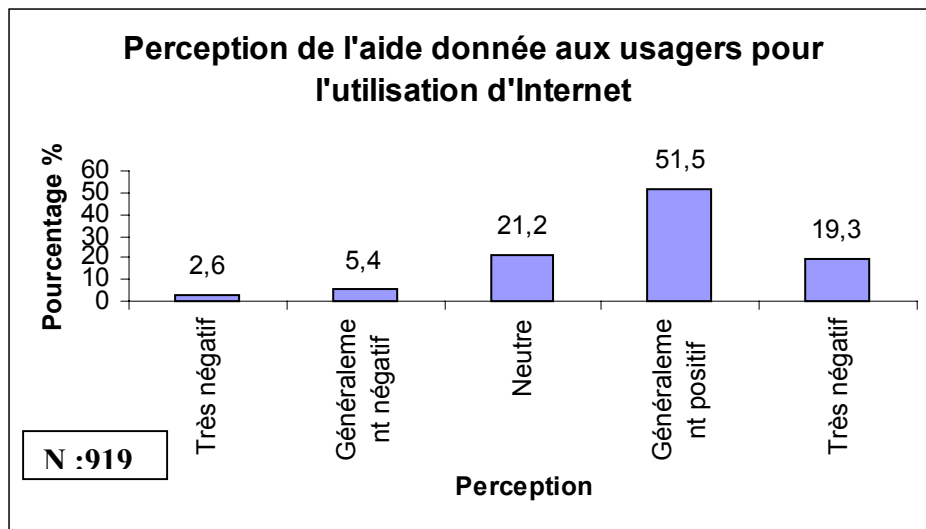
*« Il y avait certainement beaucoup de préférences dans la formation, beaucoup de gens voulaient une formation personnalisée et même maintenant ils préfèrent ce type de formation. Il y avait beaucoup de gens qui aimaient faire cela à leur propre rythme dans la mesure où une assistance informatisée était présente pour eux. Mais ce n'était pas réaliste d'envoyer des gens au collège pour faire cela. »* (Gestionnaire B)

### **Évaluation et réalisation des résultats**

Une évaluation du succès du programme de formation de l'ONF est le taux d'accomplissement des équipes dans un service. La plupart des gestionnaires interviewés étaient heureux de citer la formation de leur service comme une mesure du succès de la formation de l'NOF. Le NOF gère le progrès des équipes du programme d'entraînement<sup>xi</sup> et la prise de conscience de l'accréditation des équipes contribue au succès du résultat. Dans l'étude de Loughborough, 55,2% des répondants indiquaient qu'au moins une forme d'entraînement pour Internet était accréditée ou ils ont reçu un certificat de qualification pendant que plus de 60% des répondants indiquaient que c'était monitoré et/ou évalué.

De plus, l'étude de Loughborough inclut un résumé de la question qui demandait aux équipes de considérer comment ils se sont sentis en aidant le public dans l'utilisation d'Internet au travail. C'était un indicateur important de la formation NOF et les changements courants prenaient place dans les bibliothèques publiques où ça a été efficace pour les équipes. Notons qu'il est relativement facile de mesurer le nombre d'équipes qui ont complété les formations à un niveau demandé où le nombre de postes disponibles pour l'utilisation d'Internet au public. De toute façon la qualité du support de Ict pour utilisateurs et l'efficacité gagnée par plus d'utilisation de ICT pour gérer et donner des services sont des aspects vitaux mais en même temps plus difficiles à quantifier (2001).

Plus de 900 répondants indiquaient comment ils se sont sentis en aidant les usagers à l'utilisation d'Internet. Le sentiment le plus populaire dans la relation d'aide au public était généralement positif, avec la majorité des répondants de cette façon (51,5%) Plus de 1/5 des répondants se sentaient également négatifs et positifs (21,2%) Pendant que moins de 1/5 étaient vraiment positifs (19,3%). Ceux qui étaient négatifs constituaient moins de 10% des répondants au total : 2,6% se sentaient très négatifs et 5,4 % étaient négatifs en général sur tout le travail (fig.5).



**Figure 5: Perception de l'aide donnée aux usagers pour l'utilisation d'Internet**

Pour beaucoup de répondants, la formation de NOF a amélioré la confiance et la volonté d'utiliser Internet. Dans le service G par exemple, malgré que certaines équipes étaient très critiques face à la formation, ils ont reconnu que ça avait amélioré leur confiance. Le « People Network » a noté que le succès de la formation de NOF comprenait la confiance et l'enthousiasme de l'équipe ainsi que la culture générale (The People's Network, 2003). Le Dodd et al's observation de formation, comprend des interviews par téléphone avec 61 bibliothèques publiques en Angleterre et ils ont trouvé que le partage de l'expérience de la formation a amélioré la confiance et a donné un meilleur esprit d'équipe (2002).

La perception des gestionnaires de la formation de NOF comparant ses points de vue et la perception de ses valeurs et l'utilité. La majorité était d'accord que c'était un succès de changer d'attitude et améliorait la confiance et en même temps, ce fut une tâche ardue et problématique et certaines équipes n'ont pas apprécié. En réponse à une question qui demandait aux gestionnaires quand les gestionnaires sentaient que la formation était un succès, un gestionnaire a répondu :

*« Oui, Oui et je crois que vous verrez par les commentaires que les gens ont senti la même chose. Il y a eu beaucoup d'argumentations, d'agonies et beaucoup de larmes durant mais en bout de ligne ça été positif. (Gestionnaire D).*

Un autre souligne les défis qui ont été impliqués :

*« Ça été un long effort et difficile pour ceux qui accomplissaient la fonction. Pour certaines équipes c'était un vrai problème comme leurs capacités n'étaient pas comme il devait, et la formation devait être changée pour s'adapter à leurs besoins.*

De toute façon, le nombre d'équipes passant les examens et complétant les cours était prometteur et cela a compensé pour les efforts investis.

*« Ça a très bien été, généralement parlant, il y eu beaucoup de témoignages qui disent combien ça a bien été. » (Gestionnaire C)*

## ***Conclusion***

La formation NOF va familiariser les équipes de bibliothèques publiques avec ICT et va leur procurer des habiletés pour une utilisation efficace d'Internet, ce qui va amener des équipes avec peu ou pas d'habiletés de ICT pour le moment vers une position où ils pourront aider les utilisateurs avec le ICT. La formation a pris place en concert avec le « Roll out du People's Network » Le plus large investissement en 150 ans de bibliothèque publique (Brophy, 2003) et représente un changement fondamental pour les utilisateurs et équipes de bibliothèques publiques. Les PC sont maintenant disponibles pour toutes les équipes, fournissant des opportunités d'apprendre de nouvelles façons, par exemple, le mode d'apprentissage en ligne et d'information<sup>xii</sup>. Le nombre de répondants dans l'étude de Loughborough qui ont appris comment utiliser Internet de façon autonome à la maison et au travail étaient heureux de le faire. On suggère que les programmes de formations futurs pourraient bénéficier de cette volonté d'apprendre davantage de certaines équipes à apprendre.

Les gestionnaires interviewés dont les services avaient suivi la formation de NOF avec des éléments en ligne étaient satisfaits de l'approche bénéfique sur le public et les équipes. De plus, ça a été vu comme une nouvelle ouverture pour de futures formations. Un service utilisait déjà des conférences en ligne pour présenter de nouveaux cours sur des questions d'habiletés dont les équipes pourraient avoir accès. Les gestionnaires étaient heureux avec le matériel en ligne que les équipes étaient en train de créer. Ce développement suggère que certaines équipes ont la situation en main pour comprendre des situations envisagées dans un rapport récent de DCMS. Les bibliothèques pourraient devenir des médiateurs locaux en aidant les gens à développer leurs habiletés en littérature, facilitateurs, agrégateurs et éditeurs de matériel en ligne (DCMS, 2003).

La recherche a démontré que les individus ont des préférences personnelles en relation avec la formation et il est impossible de faire plaisir à toutes les équipes. De toute façon, un personnel plus confiant et familier avec l'environnement en ligne pourrait être souhaitable dans l'avenir. Les indicateurs initiaux suggèrent que le futur pour la formation en ligne au travail est positif.

## ***Remerciements***

Un sincère remerciement à toutes les équipes de bibliothèques publiques et à tout ceux qui étaient impliqués à toutes les étapes de la recherche. L'auteur voudrait aussi remercier Dr. Anne Goulding et M. Ian Murray, au département des sciences de l'information, l'Université de Loughborough pour leur support.

## ***Références***

Aslib, 1995. *Review of the Public Library Service in England and Wales for the Department of National Heritage: Final Report*. London : Aslib.

Audit Commission, 1997. *Due for Renewal: A Report on the Library Service*. London: Audit Commission.

Beck, J., 2001. Learning to learn. *Public Library Journal*, 16(3), 67-8 and 70-1.

Brophy, P., 2003. *The People's Network: A turning point for public libraries*. London: Resource. Available at : <http://resource.gov.uk/documents/pnreport.pdf> (accessed March 27 2003).

Central Office of information, 1998. *Our information Age, the Government's Vision*. London: Central Office of Information.

Department for Culture Media and Sport, 1998. *New Library: The People's Network: The Government's Response*. London: HMSO. (Command Paper Cm 3887).

Department for Culture, Media and Sport, 2000. *DCMS/Wolfson Public Libraries Challenge Fund Annual Report 1999-2000*. Available at : [http://www.culture.gov.uk/PDF/wolfson\\_report.pdf](http://www.culture.gov.uk/PDF/wolfson_report.pdf) (accessed March 25 2003).

Department for Culture, Media and Sport, 2001. *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries - Standards and Assessment*. London: DCMS.

Department for Culture, Media and Sport, 2003. *Framework for the future. Libraries, Learning and Information in the next Decade*. London: DCMS.

Department for Education and Employment, 1997. *Connecting the Learning Society*. The Government's Consultation Paper. London: DfEE

Department for Education and Employment, 1998. *Open for learning, Open for Business : the National Grid for Learning*. London: DfEE.

Dodd, C., Baigent, H. and Woodhouse, S., 2002. *NOF ICT Training Programme for Public Library Staff. Interim survey of training to meet Expected outcomes 2-8 and advanced levels of the programme* London: Resource. Available at : <http://www.peoplenetwork.gov.uk/training/id598rep.pdf> (accessed August 15 2002).

Library and Information Commission, 1997. *New Library: the People's Network*. London: LIC.

Library and Information Commission, 1998. *Building the New Library Network*. London: LIC.

New Opportunities Fund, 2000. *ICT Training for Public Library Staff Training Review Proforma-Guidance Notes*. Available at: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/training/libraries.asp#1> (accessed September 5 2002).

Sharpe, D., 2001. Progress and Pitfalls. *Public Library Journal* 16 (2), 54-5.

Spacey, R.E., 2003. *The attitudes of public library staff to the Internet and training*, forthcoming PhD, Department of Information Science, Loughborough University.

The People's Network, 2003. *Training Trends*. Available at : <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/training/trands.asp> (accessed March 24 2003)

- 
- <sup>i</sup> Pour plus de détails sur le « European Computer Driving Licence», Voir <http://www.ecdl.co.uk/>
- <sup>ii</sup> Pour plus de détails sur le « Learning Line », Voir <http://www.belleassociates.co.uk/LearningLine/aspects.html>
- <sup>iii</sup> Pour plus de détails sur le « Learning Line », Voir <http://www.belleassociates.co.uk/LearningLine/aspects.html>
- <sup>iv</sup> Pour plus de détails sur le « NOF CILIP Public Libraries ICT Training Educator Course », Voir [http://www.ciclip.org.uk/training\\_events/laict.html](http://www.ciclip.org.uk/training_events/laict.html)
- <sup>v</sup> Pour plus de détails sur le « People's Network », Voir <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>
- <sup>vi</sup> Pour plus de détails sur l'initiative En ligne du Royaume-Uni, Voir <http://www.dfes.gov.uk/ukonlinecentres/>
- <sup>vii</sup> Par exemple, la bibliothèque du Derbyshire à accès à Internet depuis 1998 (DCMS, 2003).
- <sup>viii</sup> Pour plus de détails sur le programme CLAIT, Voir <http://www.clait-training.com/>
- <sup>ix</sup> Les équipes réussissent maintenant à produire des outils de travail incluant listes de diffusions, présentations Power Point, publicités et sites web pour enfants connue du nom de « the zone for reader development » (Dodd et al, 2002)
- <sup>x</sup> Jean Beck, Directeur de Belle Associates Ltd souligne aussi que le « learning line » est aussi impliqué dans des projets futurs qui utilisent la même méthodologie (Beck,2001)
- <sup>xi</sup> Pour plus de détails sur le « NET base for public libraries », voir <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/progress/libraries.asp>
- <sup>xii</sup> Pour plus de détails sur le service learndirect, voir <http://www.learndirect.co.uk/>