



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

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 012-F
Meeting: 91. Education and Training
Simultaneous Interpretation: Yes

La technologie et l'enseignement : l'utilisation des documents vidéo – présentation des outils et des techniques de communication

“Même lorsqu’il enseigne, l’homme apprend”

Sénèque

Jasmina Ninkov

Directrice de la Bibliothèque municipale “Milutin Bojic”

Ilije Garasanina 5

11 000 Belgrade, Serbia

Tél. 00 381 11 3242418

Fax: 00 381 11 3233 718

Mél: ninkovnj@eunet.yu

Conférencière à “**Library Plus**” pour la formation continue des bibliothécaires.

www.bibliotekaplus.com

Résumé:

Les changements apportés à la bibliothéconomie par l'usage systématique des nouvelles technologies, la croissance exponentielle de l'information, les restrictions budgétaires sur les services et les programmes, l'augmentation du coût de la documentation sont quelques uns des paramètres qui affectent et affecteront les activités des bibliothèques. L'un des enjeux majeurs aujourd'hui est de préparer l'avenir du personnel de ces établissements. La préparation du personnel requiert toute l'attention des organismes de formation continue. Si la première question est enseigner mais quoi ? la deuxième est enseigner mais comment ? Nous devons nous inspirer de ce qui se passe dans d'autres professions, de chaque prestation à laquelle nous pouvons assister. C'est en essayant ce qui a bien fonctionné pour les autres que nous trouverons ce qui fonctionnera pour nous. Enseigner, c'est mettre en scène et en tant que formateurs, nous devons apprendre à « re-présenter » les cours et à les « faire passer ». L'utilisation pédagogique de la technologie suppose l'aide de certains outils. L'utilisation de la vidéo permet une pédagogie créative. Des vidéos destinées à motiver l'auditoire voire même des vidéos qui ne sont pas directement liées à votre sujet donnent une grande souplesse à votre prestation. La vidéo suppose une perception et là, nous sommes dans le champ de la communication. Ce support visuel peut être utile à condition de ne pas être trop long, d'être un bon scénario et de suivre les

règles de la création cinématographique. La longueur dépend de plusieurs facteurs, tels que la longueur de la session elle-même ou selon le sujet. Dix à quinze minutes conviennent la plupart du temps. Le scénario fera en sorte de maintenir l'attention éveillée. On peut y inclure de la musique. Comme dans un bon film commercial ou dans un documentaire de journaliste. Pour une utilisation pédagogique de la vidéo nous devons nous inspirer des techniques de la communication et de celles des journalistes. Dans le même temps, il faut être attentif aux réactions du public afin d'améliorer les prochaines prestations.

Introduction: Je suis très contente de prendre la parole ici et je remercie la section "Audiovisuel et multimédia" ainsi que la section "formation" de m'en avoir donné l'occasion. Je viens de la lecture publique et je m'exprime ici en tant que gestionnaire, directrice de la bibliothèque municipale "Milutin Bojic" et conférencière à *Library+ le centre de formation continue pour les personnels de bibliothèque* de Serbie.

Texte :

Les années 90 furent décisives pour les bibliothèques. Les changements apportés à la bibliothéconomie par l'usage systématique des nouvelles technologies, la croissance exponentielle de l'information, les restrictions budgétaires sur les services et les programmes, l'augmentation du coût de la documentation sont quelques uns des paramètres qui affectent et affecteront les activités des bibliothèques. L'un des enjeux majeurs aujourd'hui est de préparer l'avenir du personnel de ces établissements. La préparation de l'avenir du personnel requiert toute l'attention des organismes de formation continue. Cette préparation demande également toute l'attention des services de ressources humaines et la prise en compte des besoins et des centres d'intérêt, à tous les niveaux de la hiérarchie, du directeur à l'employé de base. La prévision en matière de ressources humaines suppose une approche stratégique qui prenne en considération les besoins à court et à long terme. Les gestionnaires et les responsables de bibliothèques doivent être à même d'identifier les ressources au sein de leur personnel ; de construire et de mettre en œuvre des programmes, des politiques et des protocoles afin de poursuivre cette action dans la durée et en lui donnant tout son sens. Il faut par ailleurs qu'ils y consacrent un budget suffisant pour assurer la formation de l'ensemble de leur personnel.

Une vraie stratégie pour les cent prochaines années suppose une bonne compréhension des paramètres extérieurs et des mouvements internes subis par le personnel. Un plan de formation est indispensable et des actions adaptées doivent être entreprises pour obtenir un résultat.

La suite de ce texte propose différents aspects de la gestion des ressources humaines et de ce qui est nécessaire à la préparation du personnel à tous les niveaux pour qu'ils remplissent pleinement leur rôle et leur office dans les bibliothèques universitaires.

Les vingt dernières années nous ont appris à vivre au cœur du changement. Une chose que l'on peut prédire est que ces turbulences et ces ruptures continueront pendant ce siècle. Cela signifie que plutôt que se préparer à quelque chose, les gens et les établissements devront être comme les scouts « toujours prêts ».

La préparation des personnels requiert toute l'attention des secteurs de la formation continue. La première question est enseigner quoi ? La seconde est enseigner **comment** ? En particulier dans le domaine de la formation des adultes. Nous devons nous inspirer de ce qui se passe dans d'autres professions, de chaque prestation à laquelle nous pouvons assister. C'est en essayant ce qui a bien fonctionné pour les autres que nous trouverons ce qui fonctionnera pour nous. Enseigner, c'est mettre en scène et en tant que formateurs, nous devons apprendre à « re-présenter » les cours et à les « faire passer ».

ENSEIGNER, C'EST METTRE EN SCENE

Si vous en avez la possibilité financière, je vous recommanderai de faire suivre à vos nouveaux enseignants des formations à la communication : jouer la comédie ou prendre la parole en public. Nous avons eu la chance (*au centre de formation continue pour les bibliothécaires*) de pouvoir faire appel dans certains de nos programmes à un professeur d'art dramatique et nous avons appris quelques «trucs et astuces» simples mais qui ont transformé notre manière d'enseigner. Nous avons appris à bien respirer pour nous détendre, à adopter une posture adéquate, comment regarder la salle, à placer notre voix pour ne pas crier, à être prêt mentalement et à rendre perceptible notre sérénité. Ces techniques, aucun d'entre nous ne les a apprises dans une école de bibliothécaires ni dans aucune autre formation universitaire. Elle sont pourtant utiles à vos enseignants assez rapidement, si vous souhaitez du personnel formé dont le but soit l'efficacité.

On trouve également sur le marché des instituts ou organismes qui préparent les jeunes professionnels à la prise de parole en public, qui enseignent comment organiser son intervention aussi bien pour le contenu que pour la présentation matérielle afin qu'elle soit le plus percutante possible. Il se peut qu'on ne puisse pas financer cela pour tout le monde mais cela devrait être faisable au moins pour le coordinateur de formations qui pourra ensuite transmettre dans les séances de formation pédagogiques, ce qu'il a appris.

Pour ceux d'entre nous qui s'expriment facilement en public, peuvent trouver cette partie de la formation comme inutile alors qu'elle ne l'est pas. Pour les débutants le côté «scène» est sans doute une des épreuves les plus difficiles; Les aider à surmonter leur crainte de parler en public est sans la chose la plus utile que vous puissiez faire pour vos enseignants.

UTILISER UN SUPPORT VISUEL

Lorsqu'on parle de formation d'adultes on doit avoir comme souci essentiel l'organisation de sa prestation, qu'elle fasse appel aux connaissances des stagiaires. Une conférence d'une heure ou deux convient à un contexte universitaire mais « passe » mal dans le monde de la formation des adultes. Que vous est-il resté en mémoire de ces longues conférences ? Ce que vous avez retenu relève plus souvent de l'aptitude de l'enseignant à attirer votre attention de plusieurs manières. Si l'on prend en considération, le poids de notre perception sensorielle dans ce que nous apprenons, il faut bien tenir compte non seulement de l'impact de chaque type de perception mais aussi des stratégies qui permettent de les mobiliser. Quelles sont les perceptions sensorielles les plus importantes en phase d'apprentissage ? De nombreuses recherches ont été menées dans ce champ et les résultats en sont tout à fait intéressants. Si vous pouviez poser la question à un bébé il vous répondrait que c'est le toucher. Un petit nombre d'expérience lui a suffi pour apprendre que le dessus de la cocotte est chaud. Lorsqu'il grandit, il porte tout à sa bouche et c'est alors que le goût devient primordial. Enfin, lorsqu'il atteint l'âge adulte, assailli de cours, il fait d'avantage appel à son ouïe. Tout irait bien si notre ouïe n'était pas si pauvre et si peu fiable.

Plusieurs études ont été faites pour analyser finement quel est l'impact de chaque sens dans l'apprentissage:

Goût	3%
Odorat	3%
Toucher	6%
Ouïe	13%
Vue	75%

Lorsqu'on pense au temps passé à la rédaction d'une communication, ces chiffres sont atterrants. Je ne dis pas que les termes n'auront pas d'effet sur ce qui va être appris; J'utilise simplement ces chiffres pour dire que si vous voulez que les auditeurs retiennent ce que vous dites, il est préférable d'avoir un support **visuel**. La combinaison de **deux sens** comme l'**ouïe** et la **vue** est très efficace.

Je veux aussi vous mettre en garde contre une utilisation excessive de la vue. Essayer d'être trop visuel est une des plus grosses erreurs commises par des conférenciers inexpérimentés. Un vieux dicton se révèle particulièrement pertinent à propos de l'utilisation des supports visuels.

Si vous voulez tout mettre en valeur, vous ne mettez rien en valeur !

Faire appel aux perceptions sensorielles pour mieux faire passer votre message est toujours payant. Parfois, quand je fais mon cours sur ce sujet, délibérément, je n'utilise aucun support visuel et je les re-introduits pour certains groupes. Lors de l'évaluation suivante, je vous laisse deviner quel est le groupe qui éprouve le plus de difficultés à se souvenir du cours ? Vous l'avez deviné le groupe qui n'a bénéficié d'aucun support visuel. C'est comme cela que les journalistes et les rédacteurs travaillent : certains titres sont plus gros que d'autres, on utilise des sous-titres, une photo occupant l'essentiel de la une seule phrase suffit pour vous faire comprendre.

Dans chaque information à la TV ou dans les journaux il y a 5 réponses aux 5 questions de fond.

- qui ?
- quand ?
- où ?
- quoi ?
- pourquoi ?

On peut s'arrêter quelque temps sur ces cinq questions.

ENSEIGNER? C'EST COMMUNIQUER

Lorsque vous enseignez vous communiquez. Votre rôle c'est de transmettre du savoir.

Principes de base pour une communication efficace

Tout dans la communication orale ou écrite relève de la compréhension. Notre objectif est d'être suffisamment efficace dans notre communication pour être reçue de la façon dont nous souhaitons qu'elle le soit sans erreur de compréhension.

Une communication efficace dépend de la connaissance que l'on a des obstacles existants et de la prise en compte les facteurs suivants car ils sont déterminants :

- Quel est l'objectif?
- S'agit-il de donner une information de persuader, de rechercher ou d'informer?
- Quel est le destinataire?
- Quelles sont les relations entre l'émetteur et le récepteur?
- Quelles sont les connaissances et l'expérience des stagiaires?
- Dans quel contexte cette communication intervient-elle?
- Pourquoi ce message est-il nécessaire ? Est-ce urgent, sérieux, dangereux, émotionnel, informatif?
- **Quelle va être la réaction du récepteur?**

- **Quel sera l'impact du message sur le récepteur? Est-ce important?**
- Le récepteur risque-t-il d'être blessé ou choqué? Le but sera-t-il atteint?

Tout en gardant à l'esprit les éléments ci dessus? Il existe une liste qui permet de vérifier l'efficacité de la communication:

1. **Ayez des idées claires.** Réfléchissez avant de parler ou d'écrire.
2. **Sachez écouter.** N'oubliez pas que la communication fonctionne dans les deux sens. Il est aussi important d'écouter que de parler. De la même manière essayez de lire votre message comme si vous étiez le récepteur et voyez si cela va être efficace.
3. **Choisissez le bon média.** Réfléchissez bien à la méthode que vous allez employer pour faire passer votre message. Il faut qu'elle soit adéquate pour ce message là.
4. **Choisissez soigneusement la durée de votre communication.** Réfléchissez au moment où elle doit intervenir et quelle longueur elle doit avoir.
5. **Utilisez un langage adéquat.** Utilisez les mots les plus pertinents et dont vous savez qu'ils seront compris par l'auditoire.
6. **Obtenez un "retour".** Obtenez un retour sur votre communication pour vous assurer de son efficacité.

Retour sur la communication

Lors de la délivrance d'un message, il faut que l'émetteur doit savoir s'il a été compris grâce à un retour. Quelquefois il apparaît que le message n'a pas été compris. Dans un cas de ce type, il faut se demander pourquoi et non pas faire porter la faute sur le récepteur. Il est possible que les termes ou les tournures employés aient conduit à la confusion et à l'incompréhension. Peut-être votre gestion du temps n'était-elle pas bonne. Peut-être que votre message était trop long et que les points essentiels se sont trouvés perdus. Peut-être que votre ton et votre attitude n'étaient pas les bons.

L'important c'est que vous vous demandiez comment vous avez échoué et comment vous pourriez l'améliorer pour la rendre plus efficace.

L'ECRAN ET LE GROUPE

Dès la préparation de nos ateliers ou séminaires nous devons penser à :

- a) Décider des méthodes pédagogiques en fonction des besoins
- b) Énoncer les objectifs et les résultats attendus
- c) Décrire le public
- d) Déterminer quels sont les niveaux d'action (discussion, consulting, choix des priorités)
- e) Choisir le personnel adéquat (trouver, créer, devenir enseignant en bibliothéconomie)
- f) Contacts personnels; enseignants/participants
- g) Infrastructure (équipement, emploi du temps, matériel pédagogique)
- h) Retour, évaluation, corrections
- i) Stage pratique gestion de projets
- a) Réalisation de matériel pédagogique, guides imprimés, manuels, bandes audio, diapos, aide assistée par ordinateur, multimédia interactifs.

Lorsque nous dispensons un enseignement, nous nous efforçons de faire passer de la manière la plus efficace possible, un message ou du savoir à un groupe d'adultes et pour ce faire nous nous assurons le concours d'un support visuel.

Le point commun entre tous les supports visuels, c'est l'**écran**. **Pourquoi?** Nous sommes la génération de l'écran, nous avons grandi entourés de télévisions, de vidéos, d'ordinateurs, et de téléphones portables. Nous trouvons naturel de recevoir des messages sur écran, nous savons lire les images à l'écran. Comme le disait ce grand théoricien des médias Marshal McLuhan "**Le médium est le message.**" Ou autre citation : **Une image vaut mille mots.**"

Nous devons lorsque nous préparons une prestation penser **écran et groupe**.

Nous devons aussi être un peu espion à chaque bonne prestation à laquelle nous avons l'occasion d'assister. C'est en essayant ce qui fonctionne bien pour les autres que nous trouverons ce qui fonctionne bien pour nous. Nous vous conseillons d'assurer vous-même au moins une session de cours. Monter en première ligne est le moyen le plus rapide d'établir une relation de confiance avec vos collègues.

UTILISATION DE SUPPORTS VISUELS – Choix du média approprié

Maintenant, nous parlerons de la meilleure manière de renforcer votre propos grâce aux supports visuels. Demandez à un formateur quelle importance il accorde aux supports visuels et vous entendrez son « credo ». Souvenez vous **75% de ce que vous apprenez vous est transmis par votre vue**. Plus vous aurez de supports visuels plus vos stagiaires mémoriseront ce que vous dites.

Pourquoi donc sont-ils si peu utilisés voire même pas utilisés du tout ? La première raison, c'est la peur. Vous devez prendre des risques lorsque vous faites appel à des supports visuels. Heureusement le résultat passe largement risque encouru. La seconde raison relève plutôt de nos expériences antérieures. Nous avons tous assisté un jour ou l'autre à une présentation où l'orateur a eu des problèmes avec ses supports. Et nous nous persuadons que cela n'en vaut pas la peine.

Les supports visuels sont trop importants pour être évités. Leur utilisation donne de la force à la perception qu'en ont vos stagiaires et à votre propos lui-même. Les supports les plus couramment utilisés sont :

RETROPROJECTEUR:

TRANSPARENTS:

DIAPOS:

TABLEAU:

EQUIPEMENT VIDEO

TECHNOLOGIE ET FORMATION / LA VIDEO

Pourquoi la vidéo et pourquoi pas les autres?

1- La vidéo vous permet d'introduire une bonne dose de **créativité** dans votre cours. Des vidéos destinées à renforcer la motivation ou même des vidéos sans grand lien avec votre sujet vous apporte une grande souplesse. J'ai, pour ma part, assisté à de nombreuses formations à la gestion où la vidéo était utilisée avec succès.

2 – Le deuxième avantage pour l'enseignement est lié une fois de plus à la **perception**.

La vidéo est naturellement associée dans l'esprit des gens à un enseignement de haut niveau technologique et ce pour de bonnes raisons. Grâce à la vidéo, vous allez non seulement voir une mise en scène des situations mais vous allez les créer. Cela, vous pouvez le faire grâce à une caméra, un des outils les plus utiles pour la formation. Quoiqu'en pensent les gens et quelque soit l'apparence de cinq livres supplémentaires, une caméra ne triche pas.

3- Lorsque vous utilisez une vidéo, les gens sont **attentifs**.

Pour ce qui est de l'utilisation à proprement parler de la caméra, vous devez toujours essayer le matériel avant de l'utiliser. Cette vérification doit être effectuée assez tôt. En cas de panne la réparation n'est pas rapide pour ce genre de matériel. Ce n'est pas cinq minutes avant le début du cours qu'il faut vous mettre à vérifier le fonctionnement de votre matériel. Donnez vous le temps de vérifier et éventuellement de faire intervenir un spécialiste. Lorsque vous choisissez votre vidéo, ne prenez pas un film trop long

"Mettre tout en relief tue le relief." Trop de messages pourtant forts se sont trouvés dilués par des vidéos trop longues. En réalité la taille dépend de plusieurs facteurs tels la durée de la session ou le sujet.

4-Lorsque vous utilisez la vidéo, c'est que vous avez un **message**.

Lorsque vous avez de la créativité, la perception, l'attention et le message les gens qui assistent à votre cours ont du spectacle et ils n'oublieront jamais ce qu'ils ont vu.

Lorsque nous faisons cours nous devons transmettre un savoir et des compétences. L'utilisation des technologies dans la formation suppose l'usage d'outils est une aide précieuse. La vidéo nous permet d'introduire de la créativité dans la pédagogie. Des vidéos destinés à motiver le public ou même des vidéo peu en rapport avec votre sujet donnent beaucoup de souplesse. La vidéo fait intervenir la perception qui relève du champ de la communication. Ce soutien visuel ne sera utile qu'à la condition de ne pas être trop long et qu'il s'agisse d'une bonne création selon les règles du journalisme et de la mise en scène. La durée du film dépend de divers facteurs tels la durée totale de la session ou le sujet. Les films d'une durée moyenne de 10 à 15 minutes conviennent la plupart du temps. La vidéo doit être faite pour maintenir l'attention. La musique aussi doit être utilisée. Exactement comme dans un bon reportage. Sur ce terrain de la vidéo utilisée pour la pédagogie nous devons nous inspirer des sciences de la communication et des techniques journalistiques. Nous devons être très attentifs aux réactions du public afin d'améliorer notre prochaine prestation.

Bibliographie:

- How to run seminar and workshops/Presentation skills for consultants,trainers and teachers,Robert L.Jones.-John Wiley and sons.Inc. New York,2001.
- Teaching electronic: information literacy/ edited by Donald A. Barclay. - New York: Neal-Schuman, 1995
- Teaching the new library: A How-To-Do-It Manual for planning and designing instructional programs. - New York: Neal-Schuman Publishers, 1999.
- Developing information and library staff through work-based learning/ Barbara Allan. London: LAP, 1999

- Training skills for LIS staff/ Barbara Allan. - London: LAP, 2000
- Putting service into library staff training/ Joanne M. Bessler. - New York: ALA, 2000
- Breivik, Patricia: Planning the library instruction program. - Chicago: ALA 1992
- Becoming a Library teacher/ Cheryl Lguardia and Christine K. Oka. - New York: Neal-Schuman Publishers, 2000
- Teaching methods/ Randall Hensley. - Washington: UW, 2000