

RECOMMANDATION 5: FORMER ET ENCOURAGER L'AUTO-FORMATION DES USAGERS À L'UTILISATION DES EBOOKS

DESRIPTIF

CETTE FICHE VISE À FOURNIR DES RECOMMANDATIONS OPÉRATIONNELLES POUR FORMER LES USAGERS À L'UTILISATION DES EBOOKS.

1. Considérations générales

Les usagers ne disposant pas du bagage nécessaire à l'utilisation de ebooks ont besoin d'être accompagnés et formés, aussi bien en ce qui concerne les aspects techniques de l'accès aux ressources (VPN, transfert, formats, etc.) qu'au sujet de l'usage des ressources elles-mêmes et la façon d'y accéder (fonctionnalités, recherche, conditions de prêt). Les éléments suivants doivent être pris en considération.

Problèmes d'accès liés au repérage des ebooks :

- interface de recherche inadaptée (ie. peu intuitive);
- méconnaissance de l'existence ou de l'étendue de l'offre numérique;
- difficultés à déterminer si un ouvrage existe en version numérique;
- confusion liée à la multiplicité des modes d'accès aux contenus selon les éditeurs (ex. différents formats, division par chapitres des ouvrages en format PDF);
- difficultés à trouver les livres de référence en version numérique, de même que certaines nouveautés.

Problèmes liés aux conditions de prêt :

- difficultés à comprendre les restrictions sur la consultation de ces ebooks (ex. certains ne sont pas consultables par deux utilisateurs en même temps);

- incompatibilité des droits de prêt mis en place par les éditeurs (DRM)¹.

Problèmes d'accès techniques et fonctionnels :

- méconnaissance des protocoles d'accès (ex. VPN, Wi-Fi, sur identification, login);
- méconnaissance des différents formats de ebooks et des logiciels de lecture.

Problèmes liés au manque de connaissances sur les fonctionnalités de « manipulation » des textes numériques utiles à l'apprentissage :

- méconnaissance de l'existence d'applications à valeur ajoutée proposées par les éditeurs et diffuseurs² pour la lecture de contenus sur dispositifs mobiles;
- méconnaissance des fonctionnalités basiques permettant la « manipulation » des documents numériques sur dispositifs mobiles autres que l'ordinateur (applications pour le copier/coller, annotations, prises de notes, surlignage, etc.). La réalisation de ce type de tâches favorisant l'assimilation de nouvelles connaissances est préférée sur support papier.

2. Problèmes soulevés

- L'utilisation des ressources numériques dans l'ensemble, et des ebooks plus particulièrement, implique l'acquisition de compétences à la fois techniques, fonctionnelles (connexion, téléchargement, etc.) et informationnelles (recherche, tri, analyse et traitement de l'information). La lecture de ebooks, à la différence de livres en format papier manipulables sans compétences préalables, nécessite le développement d'une offre de formation spécifique.
- Il existe une certaine forme d'illusion de la part des usagers dans

le domaine des technologies et de l'utilisation des ressources numériques : certain-e-s surestiment leurs compétences alors qu'ils ou elles peinent à accéder aux ebooks et à les lire.

- La formation des usagers implique pour les bibliothécaires d'avoir des compétences pédagogiques par l'intermédiaire d'une formation de formateurs. Or, en Suisse, les cours de ce type ne sont pas intégrés depuis très longtemps dans les cursus des professionnel-le-s de l'information.
- Le nombre d'usagers à former à l'utilisation des ebooks est à considérer. Selon les cas, le recours à une combinaison de plusieurs outils et techniques de formation en présentiel et en ligne (guide, tutoriel, atelier, logiciel d'auto-formation, etc.) semble une solution adaptée, notamment lorsque le nombre d'apprenants est élevé.

3. Réponses possibles

Parmi les services à développer pour accompagner les publics dans l'adoption et l'utilisation d'une offre de ebooks sur les dispositifs de lecture, les formations représentent les leviers d'action privilégiés. C'est par le biais des formations à l'utilisation des ressources numériques sur les dispositifs mobiles que ce type d'offre pourra être valorisé et que les usagers pourront se l'approprier efficacement. Dans ce cadre, la création de formations spécifiquement dédiées aux ebooks semble être une piste intéressante.

Afin d'être utiles et adaptées, les formations doivent combler les manques d'information et de compétences des usagers : il s'agit ici de rendre le lecteur autonome à chaque étape, du repérage des ressources à l'exploitation des fonctionnalités offertes par la lecture numérique. Doivent donc être intégrés les éléments suivants :

- formats de documents (PDF, ePub 2 ou 3) et spécificités

¹Digital Rights Management :

http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8362949

²Voir exemples :

<https://itunes.apple.com/us/app/elsevier-elibrary-reader/id893996694?mt=8;>

<https://www.us.elsevierhealth.com/article.jsp?pageid=7739>

RECOMMANDATION 5: FORMER ET ENCOURAGER L'AUTO-FORMATION DES USAGERS À L'UTILISATION DES EBOOKS

respectives, notamment la compatibilité avec les appareils de lecture et la nécessité de logiciels dédiés;

- outils de recherche des ebooks et méthodes d'interrogation (catalogue de la bibliothèque, moteur interne, plateforme de l'éditeur, etc.);
- modalités d'accès (streaming, téléchargement);
- problématiques techniques (VPN, Wi-Fi) et fonctionnelles (DRM);
- choix et utilisation des dispositifs de lecture, par exemple en fonction du format de document et de l'usage;
- applications de lecture et d'annotation spécifiques adaptées selon usage (travail académique/lecture plaisir).

La formule (cours théoriques, démonstrations, retours d'expériences, ateliers pratiques, etc.) et les modalités (présentiel vs. à distance, en groupe vs. individuel, etc.) des formations doivent être choisies en fonction des objectifs d'apprentissage. Toutefois, la combinaison d'un cours théorique portant sur les contenus (couverture, format, restriction d'usage) suivi d'un atelier pratique dédié aux aspects fonctionnels et techniques semble être une option à privilégier.

Tâches à réaliser en amont

- Mener une enquête préliminaire auprès des usagers de manière à connaître les attentes en termes de formations afin d'adapter le niveau et type de formations (atelier « découverte » et/ou atelier « avancé », etc.). Il est important de définir les objectifs d'apprentissage de la formation et de les communiquer aux usagers.
- Acquérir au moins quatre dispositifs de lecture (deux tablettes et deux liseuses en variant les marques et les environnements – iOS, Android, Windows) pour les faire tester aux bibliothécaires qui ne possèdent pas de matériel. Il s'agit de permettre aux professionnel-le-s de s'approprier et de se former à l'utilisation de

ces appareils. Ces dispositifs pourront également servir lors des ateliers de formation à destination des usagers.

- En complément aux formations, rédiger des manuels d'utilisation, guides pratiques pour aider les usagers à trouver et télécharger des ebooks de manière autonome.

Tâches à réaliser en continu

- Informer les usagers des problématiques techniques et d'accès aux ebooks afin d'éviter les déceptions et de les encourager à persévérer.
- Proposer des ateliers de formation à l'utilisation des ebooks sur dispositifs mobiles (ordinateurs portables, tablettes, liseuses, smartphones) et leur proposer de venir avec leur propre appareil.
- Encourager les usagers à utiliser des didacticiels d'auto-formation à la culture informationnelle pour les former aux différentes problématiques liées au support numérique (celui de l'institution s'il existe ou d'autres). Ce dispositif de formation en ligne en complément des cours donnés en présentiel offre une plus grande liberté aux usagers et peut permettre d'élargir l'audience.
- Proposer des formations « à la demande » ou sur rendez-vous, si l'utilisateur a besoin d'explications plus précises qui nécessitent plus de temps.

Tâches à réaliser après

- Distribuer un document de synthèse qui récapitule les éléments « à retenir » de la formation.
- Pour ancrer les connaissances et vérifier l'impact des formations sur l'acquisition des compétences, mettre en place des auto-évaluations courtes en ligne (quizz).
- Proposer des questionnaires de satisfaction à la fin des cours (et de l'outil d'auto-formation en ligne) pour adapter les formations. Ces retours pourront servir d'argumentaires à destination

des autorités de tutelle et pour encourager les autres usagers à suivre ces cours.

4. Préconisations concernant la mise en œuvre

Aspects spécifiques au contexte académique

- Intégrer dans les formations à l'utilisation des ressources, un atelier d'aide au téléchargement d'une sélection d'applications dédiées à l'apprentissage académique (lecture de PDF, comme PDF Expert) et autres fonctionnalités (surlignage, annotations, etc.).
- Recommander des applications spécifiques à la lecture de documents comportant des éléments particuliers (graphiques, équations, schémas, etc.) selon la discipline³.
- Mettre en place des partenariats avec les enseignant-e-s pour intégrer des ateliers pratiques à l'utilisation des ressources numériques dans certains cours et les lier à la réalisation de travaux académiques. Si possible, valoriser le suivi des formations avec des crédits ECTS, l'objectif étant, à terme, d'intégrer la formation en culture informationnelle aux cursus universitaires.

Aspects spécifiques aux bibliothèques de lecture publique

- Proposer des séances de présentation générale autour du numérique en intégrant les ebooks. Il est important de faire la promotion de la lecture numérique et de « dé-diaboliser » les ebooks par rapport aux livres papier.
- Proposer des ateliers « démonstration et prise en main des dispositifs de lecture » en encourageant les usagers à venir avec leur matériel. Ces formations peuvent aussi être organisées en deux étapes, de manière à ce que les participants puissent essayer à la maison avec leur appareil et revenir à la seconde date avec leurs questions et blocages.
- Lors des formations, expliquer le vocabulaire utilisé (PDF,

³Voir exemples d'applications:
<http://libguides.mit.edu/c.php?g=176092&p=1158704>

RECOMMANDATION 5: FORMER ET ENCOURAGER L'AUTO-FORMATION DES USAGERS À L'UTILISATION DES EBOOKS

ePub, applications de lecture, documents libres de droits, etc.) et rédiger un glossaire à distribuer. Une déclinaison numérique à mettre en ligne sur le site Internet de la bibliothèque doit aussi être envisagée.

- Selon les capacités de l'équipe et les demandes, envisager de proposer un suivi personnalisé, éventuellement par téléphone.
- Si possible, créer un atelier intergénérationnel: des jeunes à l'aise avec les dispositifs de lecture expliquent aux seniors comment lire des ebooks. Dans ce cas, il est possible de former les groupes de jeunes de manière à favoriser l'autonomie de ces ateliers. Au final, la bibliothèque devient un lieu d'expérimentation dans lequel son rôle se résume à mettre à disposition du public des locaux et une infrastructure.

5. Impacts pour l'équipe

Afin de former les usagers dans les meilleures conditions et d'ancrer l'utilisation des ebooks dans les pratiques, il est important que les membres de l'équipe de la bibliothèque en charge de la formation des usagers soient eux-mêmes formés par le biais de formations continues ou d'autoformation sur les aspects mentionnés partie 3. Bien entendu, des compétences pédagogiques sont nécessaires et pourront être acquises via des formations de formateurs.

Les actions suivantes doivent également être menées :

- Pour définir un concept de formation adapté selon le type de public et le niveau de compétences à atteindre, il est recommandé de se baser sur le référentiel de compétences en culture informationnelle suisse⁴. Ceci est valable tant pour les formations dispensées sur place que pour le choix ou le développement d'un outil d'auto-apprentissage.
- Conduire une veille sur les pratiques de formation en culture informationnelle en fonction du type de bibliothèque concernée.

- Définir un planning des formations aux usagers en tenant compte du calendrier institutionnel. Pour les bibliothèques académiques, proposer l'intégration des formations au cours des périodes précédant celles lors desquelles les étudiant-e-s doivent réaliser des travaux académiques (mobilisation et application de ces compétences pour la réalisation d'un travail concret).
- S'efforcer de mettre en place des outils de pilotage et de définir des indicateurs permettant de mesurer l'impact des formations sur l'utilisation des ressources (questionnaires de satisfaction, statistiques de consultation, nombre de personnes présentes aux formations, etc.).

6. Actions de communication spécifiques

En interne

- Informer l'ensemble du personnel de cette offre de formations afin qu'il joue le rôle de relais auprès du public (au prêt, à l'accueil, lors des entretiens de références, lors des événements de la bibliothèque en lien avec les ressources numériques, etc.).
- Donner des séances d'information/sensibilisation destinées aux collaborateur-trice-s pour leur présenter les enjeux de la formation à la culture informationnelle pour l'utilisation des ebooks.

À destination du public

- Organiser des moments d'échanges dédiés au support numérique (café-croissant, atelier à la pause de midi, etc.) et notamment les avantages liés à ce nouveau mode de lecture.
- Informer les usagers du déploiement de l'offre de formation (actualités et onglet réservés à la formation sur le site Internet de la bibliothèque, flyers au guichet de prêt, lors des entretiens de référence, sur les manuels d'utilisation, etc.).
- Informer les usagers des problématiques fonctionnelles et techniques (VPN, Wi-Fi) mises en place par les éditeurs (durée

de prêt, restrictions d'utilisation, etc.) sur le catalogue des ebooks, dans les manuels d'utilisation et les encourager à suivre ces formations (argumentaire à construire).

- En bibliothèque académique, faire le lien vers les formations depuis les environnements numériques de travail (plateforme e-learning).

CRÉDITS

Porteurs du projet | Stéphanie Pouchot, Aurélie Vieux, Rafael Peregrina

Fiche réalisée dans le cadre du projet de recherche
Calliopê.ch | RSCO ISnet 13-07

Contact | stephanie.pouchot@hesge.ch

Partenaires

enssib | Benoît Epron

Bibliothèque de l'Université de Genève
SAB / CLP | Béatrice Perret Anadi

Conception graphique | Martine Anderfuhren

Juin 2015



⁴ <http://www.informationskompetenz.ch/fr/ikurz-fr/kompetenzraster>