



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

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 014-F
Meeting: 91. Education and Training
Simultaneous Interpretation: Yes

Rapport sur les résultats d'une enquête réalisée via le web sur l'offre de formation permanente et les besoins en formation continue des personnels de bibliothèque.

Phyllis B. Spies

Vice President, OCLC Worldwide Library Services
Dublin, Ohio
USA

RÉSUMÉ:

En 2002 OCLC : ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER a fait réaliser à l'échelon mondial une enquête sur la formation à distance et sur les besoins du marché de la formation des professionnels de bibliothèque. La méthode utilisée pour l'enquête s'appuie sur le web. OCLC a reçu 2 112 réponses, dont 32 % de l'extérieur des Etats-Unis. Cette étude identifie clairement :

- 1. Une veille sur les frais engagés par les bibliothèques pour la formation.*
- 2. Une veille sur le nombre de professionnels bénéficiant d'une formation*
- 3. Les types de formation dont les professionnels ont besoin*
- 4. Les tendances de la formation en ligne*
- 5. Les points à privilégier pour la formation en ligne*

Dans cette communication, nous donnerons les résultats clefs de l'étude et discuterons les conclusions que nous pouvons tirer des données de l'enquête. De plus, nous ferons un bref rapport sur les activités d'OCLC dans le secteur de l'offre de formations en ligne.

Fondé en 1967, OCLC est un organisme coopératif à but non lucratif, une bibliothèque électronique et un centre de recherche dont le but est de rendre l'information accessible et d'en réduire les coûts. Plus de 42,000 bibliothèques dans 86 pays utilisent des services d'OCLC pour localiser, acquérir, cataloguer, prêter et préserver leurs collections. Les chercheurs, les étudiants, les enseignants, les spécialistes, les professionnels des bibliothèques et d'autres en quête d'information utilisent les services d'OCLC pour obtenir des informations bibliographiques, des résumés et de l'information de texte intégral quand et où ils en ont besoin. OCLC et le réseau des bibliothèques membres produisent en coopération et tiennent à jour WorldCat le catalogue collectif en ligne d'OCLC.

En août 2002 les responsables d'OCLC s'assurèrent les services de Outsell, Inc., une société d'étude de marché spécialisée en bibliothèques, basée aux Etats-Unis, pour mener une enquête en ligne basée sur le web sur la formation et les besoins en formation des personnels de bibliothèque. L'enquête a été conduite à partir du 20 août jusqu'au 13 septembre 2002. Nous avons reçu 2 112 réponses, dont 32 % hors Etats-Unis. Et "les consommateurs" (les professionnels des bibliothèques qui choisissent une formation pour eux mêmes) et "des prescripteurs" (les professionnels des bibliothèques qui choisissent la formation pour eux et pour les autres) ont répondu à l'enquête.

L'enquête a fourni des données utiles qui nous aident à mettre des priorités pour notre programme d'enseignement et de formation. Il est intéressant de noter qu'OCLC a validé certains des résultats de cette enquête auprès des délégués du Conseil de Membres d'OCLC lors de leurs réunions d'octobre 2002 et de février 2003. En conclusion j'indiquerai quelques unes des pistes qu'OCLC prend en ce qui concerne la formation en ligne.

RÉSULTATS

1. Les prescripteurs (59%) sont plus ouverts à la formation à distance via Internet que les consommateurs (28%)

Les managers/ gestionnaires interrogés annoncent plus volontiers leur intention d'utiliser l'enseignement à distance sur Internet que des personnes qui n'engagent qu'eux mêmes.

2. Les établissements favorisent et financent plus facilement les programmes traditionnels de formation pour les personnels que les solutions alternatives comme l'enseignement à distance via Internet.

Parmi les personnes interrogées, 79% disent que leur établissement finance et accorde à son personnel du temps pour suivre des formations traditionnelles, comme des séminaires à l'extérieur et des congrès professionnels. A titre de comparaison, pour moins de la moitié (49 %) une formation assistée par ordinateur a été financée et prise sur leur temps de travail.

3. La formation via Internet est une voie destinée à prendre une importance considérable pour les bibliothèques

Les personnes interrogées ont indiqué que la formation traditionnelle en groupes, la participation à des congrès et l'auto apprentissage plaisent d'avantage que l'enseignement à distance. La formation via Internet est considérée comme une formation à distance de très haut niveau, et presque la moitié des personnes interrogées s'attendent à ce qu'eux mêmes ou

quelqu'un de leur établissement suive une formation via Internet dans les douze mois qui viennent.

4. Les besoins en formation se retrouvent sous trois grandes catégories

La bibliothèque : principes et pratiques

- Monter une bibliothèque électronique
- Gestion et développement des collections
- Utilisation des bases de données

Compétences managériales

- Gestion du changement et de l'innovation
- Direction d'équipes
- Marketing des bibliothèques

Informatique et techniques documentaires

- créer un site web
- informatisation des bibliothèques
- Informatique, réseaux, systèmes d'exploitation

5. Les personnes interrogées ont une attitude très positive vis à vis de la formation continue et le taux de satisfaction pour la formation via Internet est élevé.

Presque toutes les personnes interrogées (97 %) sont d'accord avec le fait qu'"un professionnel des bibliothèques doit poursuivre sa formation au-delà de sa qualification initiale." Plus de la moitié (51 %) des personnes interrogées ayant participé à une formation via Internet se sont déclarés très ou assez satisfaits de l'expérience.

6. Les personnes interrogées voient de grands avantages à la formation à distance via le web

Le plus gros avantage tient au caractère pratique de cette formation (86 %) et la rentabilité (82 %). Pour 71 %, un des avantages de la formation via Internet est que cela leur donne l'occasion de suivre une formation à laquelle ils n'auraient pas eu accès autrement. Autre avantage ; les participants offrent un meilleur service à leurs usagers (68 %) et les compétences acquises leur permettent de gagner du temps (54 %).

7. Les problèmes perçus au niveau de l'enseignement à distance via le web sont dus au cours lui-même non à la plate-forme technique.

Les plus gros problèmes rencontrés par les personnes interrogées tiennent à la difficulté à trouver du temps (42 %), à trouver le cours adéquat (32 %), à obtenir le financement / l'accessibilité (32 %) à connaître les cours disponibles (26 %). Pour des participants potentiels, il faut que la proposition de cours via Internet soit attractive pour qu'ils ne trouvent les crédits et le temps nécessaire. L'accès à Internet à la rapidité de la connexion n'est pas un réel problème.

8. Prescripteurs et consommateurs s'accordent à dire que le meilleur argument en faveur de la formation continue est : « se maintenir au niveau »

Les consommateurs considèrent que la promotion professionnelle est le second argument alors que les prescripteurs voient dans la formation continue plutôt la réduction des écarts entre les compétences.

9. Le budget moyen de formation de l'ensemble des professionnels d'un établissement est de \$ 12, 067 soit environ ½ ou 1% du budget total de la bibliothèque.

Pour les douze mois à venir bon nombre des personnes interrogées s'attendaient à une réduction de crédit sur l'intégralité du budget et sur le budget formation. Les trois années à venir offrent une perspective plus favorable et parmi les personnes interrogées d'avantages attendent un accroissement de crédits qu'une nouvelle réduction.

10. Les personnes interrogées ont le sentiment de ne pas avoir suffisamment de formations. L'enseignement à distance via Internet est considéré comme une solution onéreuse.

Alors que le coût annuel de formation par employé s'élève à \$531, les personnes interrogées considèrent qu'une augmentation de 30% de ce budget serait raisonnable soit \$692. Les prescripteurs annoncent un coût de \$277 par personne pour une formation traditionnelle et de \$171 pour des formations via Internet.

Quelques conclusions sur cette enquête.

Les bibliothèques sont dans un contexte de restrictions non négligeables. En même temps, il n'a jamais été aussi important pour les professionnels des bibliothèques d'acquérir de nouvelles compétences et de se maintenir au courant des technologies, des sources d'information et des nouvelles tendances. Une des réponses possibles à ce problème est l'adoption de l'enseignement à distance via Internet, qui pourtant, n'a pas été largement adopté par la communauté professionnelle bien qu'il soit rentable, économique en temps et commode. Il semble que tant pour les prescripteurs que pour les consommateurs cet environnement d'étude n'apparaisse pas comme "sérieux". L'étude constate qu'un grand nombre de professionnels a été satisfait de la formation. Des efforts doivent être faits pour informer les clients des avantages de ces formations, solution bon marché pour acquérir de nouvelles connaissances et compétences.

Il y a des écarts au niveau des formations et de certaines des compétences requises pour amener la bibliothèque à l'âge du numérique. Et les « prescripteurs » et les « consommateurs » de formations ont signalé les besoins pour des secteurs comme la création de bibliothèques électroniques, la gestion du changement et de l'innovation, le marketing des bibliothèques et bien sûr en informatique et technologies de l'information. Le personnel de bibliothèque veut des cours qui leur permettent d'actualiser leurs compétences, les aident à progresser et comblent ces écarts de compétences.

La communauté professionnelle est déjà favorable à la formation continue et tous ceux qui ont utilisé des formations via Internet s'en montrent très satisfaits. Les personnels de bibliothèque sont même désireux de payer pour ce type de cours. Ainsi, alors que le marché des

bibliothèques n'est pas 100 % conscient de la valeur de cette possibilité de formation , il semble que les cours qui traitent des sujets susceptibles de rencontrer un grand succès seront bien reçus par de nombreuses bibliothèques dans le monde entier. Etudier sur Internet est l'avenir des professionnels des bibliothèques.