



## **On numérise, mais viendront-ils ? Formation en ligne pour tous dans une grande bibliothèque publique urbaine**

**Ida A. Joiner**

Carnegie Library of Pittsburgh and Joiner Consultants,  
Pittsburgh , Pennsylvania, USA

*Traduction :*

*Nadia Pazolis-Gabriel*

*Bibliothécaire à l'Alliance Française de Washington*

**Meeting:**

**214. E-Learning SIG**

---

*WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 75TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL*

23-27 August 2009, Milan, Italy

<http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/index.htm>

---

### **Résumé**

*La Carnegie Library de Pittsburgh est une grande bibliothèque publique urbaine située à Pittsburgh, en Pennsylvanie, et propose des ressources numériques pour l'éducation permanente d'une communauté d'utilisateurs toujours plus importantes, où tous les âges, races, niveaux d'éducation et de vie sont représentés.*

*Dans cet exposé, je vais détailler les moyens mis en œuvre par la Carnegie Library of Pittsburgh (CLP) pour promouvoir l'accès universel à l'éducation permanente grâce à ses multiples ressources électroniques : livres, documents sonores et vidéos électroniques (« eBooks », « eAudios », « eVideos ») et des outils comme Streaming Music, Spoken Words, My StoryMaker, Live Homework Help. J'inclurai des exemples concrets pour chaque ressource.*

*J'analyserai les points suivants : les publics de ces ressources, la façon dont ils les utilisent, et comment ces ressources sont mises à leur disposition ; les besoins des utilisateurs qui se forment en ligne à la CLP, et si les ressources répondent à ces besoins ; les réactions des utilisateurs. Je terminerai en évoquant les difficultés rencontrées, les leçons apprises et ce que nous réserve l'avenir en ce qui concerne l'éducation permanente en ligne à la CLP.*

### **Texte**

Les bibliothèques américaines éprouvent des difficultés à fournir à un lectorat de plus en plus nombreux des services liés à l'éducation, aux loisirs, à la formation et au travail, dans un contexte de coupes budgétaires. Pour confronter ces difficultés et répondre aux besoins exprimés, les bibliothèques doivent adopter des stratégies novatrices et faire preuve de créativité.

Pour faire face aux difficultés rencontrées, la CLP, vaste réseau urbain de bibliothèques publiques, a mis en place plusieurs initiatives d'apprentissage en ligne pour répondre aux besoins des usagers, le but étant d'offrir une éducation permanente au public, quel que soit le lieu et le moment de la demande. Certaines de ces initiatives proposent des ressources électroniques aux enfants, aux adolescents et aux adultes, comme les ressources de la CLP (« eCLP »), MyStoryMaker, Homework Help, Book Flix, ainsi que des bases de données.

Dans cet exposé, je vais décrire les ressources électroniques que la CLP propose, ainsi que l'impact qu'elles ont sur la communauté desservie par la CLP, les leçons apprises lors de la mise en œuvre de ces ressources, les difficultés rencontrées pour les mettre à disposition du public, et enfin, ce que nous réserve l'avenir en ce qui concerne l'éducation permanente en ligne à la CLP.

La bibliothèque Carnegie propose un éventail de ressources électroniques par le biais des produits eCLP. Ceux-ci comprennent des livres parlés et des vidéos téléchargeables depuis les logiciels OverDrive, NetLibrary, et MyLibraryDV, des e-books de BWI (Follett) et NetLibrary, et de la musique proposée en ligne par des fournisseurs. CLP met également à disposition des usagers enfants et adultes de nombreuses bases de données d'aide à l'apprentissage en ligne.

Les livres parlés téléchargeables (« eAudio ») sont des livres parlés numériques qui donnent accès à des bestsellers récents, à des classiques des clubs de lecture, à des auteurs primés, ainsi qu'à de l'apprentissage linguistique et autres contenus eAudio fourni par OverDrive et NetLibrary/Recorded books.

Les vidéos téléchargeables (« eVideos ») contiennent plus de 400 vidéos numériques sur des sujets aussi variés que la cuisine, les voyages, les langues, les films classiques, les documentaires, la littérature, que les usagers peuvent télécharger et regarder sur leur PC, leur ordinateur portable, et parfois, sur des appareils portatifs compatibles.

Les livres électroniques (« eBooks ») sont les versions intégrales numériques de milliers de livres documentaires, d'usuels et de classiques, accessibles grâce au logiciel NetLibrary.

*Streaming Music* est une ressource qui propose les sites suivants : *African American Song*, chants et musiques historiques afro-américains ; *American Song*, plus de 12.000 pistes relatant l'histoire américaine à travers des chants des indiens d'Amérique, des mineurs, des immigrants, des esclaves, etc. ; *Classical Music Online* ; *Contemporary World Music*, plus de 8.000 pistes de musiques du monde ; *DRAM* (Digital Recordings of American Music) qui propose aussi les textes de pochette et des essais ; *Naxos Music Library*, musique classique, jazz et musiques du monde ; *Naxos Music Library Jazz*, où les usagers ont accès à l'écoute sans téléchargement de musique jazz ; et *Smithsonian Global Sound* pour écouter des musiques du monde, du folk et des musiques traditionnelles en ligne.

*Streaming Spoken Word Library*, de Naxos, permet aux usagers d'écouter des classiques de fiction pour adultes et enfants, des documentaires, des pièces de théâtre et de la poésie.

Les livres sur CD sont des livres pour enfant disponibles sur CD. On y trouve « Whales on Stilts » de M.T. Anderson, « Flush » (« Comme un poisson dans l'eau ») de Carl Hiaasen, et « Stink : the incredible shrinking kid » de Megan McDonald.

Le logiciel My StoryMaker est issu d'une collaboration entre la Carnegie Mellon University et la CLP. Les enfants y créent leur propre histoire, les sauvegardent en ligne ou les impriment à la bibliothèque. Avec My StoryMaker, les enfants rencontrent de nouveaux personnages, vivent de grandes aventures, et créent leur propre histoire en même temps.

BookFlix est une ressource pédagogique en ligne pour enfants et adolescents qui combine des classiques de la littérature jeunesse en vidéo (Western Woods) et des documentaires (eBooks de Scholastic), pour développer l'amour de la lecture et de l'apprentissage chez les enfants, et promouvoir l'alphabétisation et la formation permanente de l'enfant.

Live Homework Help est un site de soutien scolaire en ligne permettant un accès à de l'aide scolaire assuré par de vrais professeurs. Live Homework Help propose un soutien scolaire de la primaire à la licence, en anglais, mathématique, sciences et sciences sociales. Les adultes en formation continue peuvent obtenir de l'aide en rédaction, développement des compétences, préparation aux épreuves, et autres services spécifiques aux adultes.

La CLP propose plusieurs bases de données en ligne d'aide à la lecture et l'écriture pour les enfants, et à la formation continue de l'enfant en général. Ces bases de données sont notamment : *Live Homework Help*, *Access Pennsylvania Database* (depuis le catalogue de la bibliothèque), *AP Multimedia Archives* (photos, actuelles et historiques, et schémas de la Associated Press), *Book Source*, *Non Fiction* (texte intégral et résumés de livres documentaires en sciences sociales, sciences, et autres sujets, depuis la maternelle jusqu'au lycée).

Les ressources électroniques de la CLP sont consultables gratuitement par les habitants de Pittsburgh et/ou du comté d'Allegheny munis d'une carte de bibliothèque en cours de validité. Ils peuvent utiliser ces ressources électroniques dans le cadre de leurs loisirs ou dans un but pédagogique, où qu'ils se trouvent et à n'importe quel moment. Par exemple, un étudiant [**! sp mistake students**] qui a un cours sur l'histoire de l'opéra et doit comparer les styles de Richard Wagner et Giacomo Puccini pourra établir un parallèle entre « Tristan et Iseult » et « La bohème ». Il aura accès aux deux opéras sur eVideo, il pourra écouter les arias, lire les partitions et télécharger les ouvrages sur la vie des deux artistes. Le tout depuis n'importe quel ordinateur et au moment qu'il décidera.

Si un instituteur demande à ces élèves d'écrire une histoire en utilisant le mot « intimider », qu'ils viennent d'apprendre en cours, les élèves pourront fabriquer une histoire à la maison, ou à la bibliothèque, ou encore à l'école, avec My StoryMaker. Ils pourront imprimer et partager l'histoire avec leurs camarades et leurs familles.

Des élèves qui doivent composer une rédaction sur leur animal préféré pour la réciter en classe pourront écrire une histoire sur le glouton [**wolverine**] grâce à la base de données Searchasaurus, puis la rédiger avec l'aide de My StoryMaker.

Des enfants un peu plus jeunes [**sp mistake students**] peuvent être amenés à lire un livre sur Barack Obama. Ils peuvent choisir de lire le livre puis l'écouter en ligne avec Book Flix. Ils auront par exemple accès au livre « Barack Obama : son of promise, child of hope » de Nikki Grimes, illustré par Bryan Collier, qu'ils pourront lire et écouter.

A l'école primaire, des élèves qui font un exposé sur les BD américaines dont on a fait des films pourront voir les films « V pour Vendetta » et « Sin City » sur eVideo, écouter les livres sur eAudio, et rechercher des ouvrages sur la bande dessinée avec eBook. Une recherche sur Novelist et/ou Novelist K-8 donnera des informations sur l'auteur de Sin City, Frank Miller, et sur Alan Moore et David Lloyd, auteurs de « V pour Vendetta ». Ils pourront incorporer du texte, des images, du son et de la vidéo dans leur exposé pour qu'il soit plus vivant.

Le public adolescent peut avoir recours aux ressources Live Homework Help ou Science Online pour une aide à la rédaction, aux problèmes de mathématique, les tests de sciences, etc. Par exemple, s'ils doivent écrire une rédaction sur la théorie du plasma sanguin de Charles Drew, ils pourront passer un test de biologie en ligne.

Les adultes utilisent le logiciel Live Homework Help quand ils s'entraînent pour passer le diplôme du GED (Graduate Educational Development), équivalent d'un diplôme d'études secondaires. Ces usagers en ont besoin pour des raisons professionnelles ou bien dans le cadre d'études universitaires.

Des adultes ou des étudiants qui souhaitent poursuivre une carrière en web design ou en art graphique peuvent apprendre à créer des sites web grâce aux livres électroniques en ligne sur le sujet, et ce depuis chez eux, depuis la bibliothèque, la cité universitaire, ou ailleurs, au moment de leur choix.

Pour faire un dossier sur l'histoire de l'esclavage aux Etats-Unis à travers les Negro spirituals, les étudiants ont accès à Streaming Music, Spoken Word, eBook, eVideo et eAudio. Par exemple, on pourra consulter *African American Song*, *American Song* ou *Smithsonian Global Sound* pour y écouter les Negro spirituals qui contiennent les codes que les esclaves utilisaient pour retrouver la liberté, comme « Swing low sweet chariot », « Wade in the water », « Oh, freedom », et beaucoup d'autres. Les étudiants ont accès à la version électronique du livre « The spirituals and the blues : an interpretation » de James Cone, pour en savoir plus sur les spirituals et les récits d'esclaves. Ils peuvent regarder des films sur l'histoire des spirituals et écouter des textes.

Des plus petits jusqu'aux adultes, ces ressources électroniques peuvent être utilisées dans le cadre de loisirs, d'activités ludoéducatives, d'un parcours professionnel, et l'apprentissage tout au long de la vie. L'utilisation de ces ressources va croissant, mais elle devrait être encore plus rapide. Plusieurs facteurs ralentissent leur développement :

- 1) Le personnel des bibliothèques ne connaît pas bien les ressources et n'est pas à l'aise pour les utiliser. Il ne les utilise donc pas, et ne les recommande pas non plus aux usagers.
- 2) On manque de fonds, de personnel, de temps, de matériel, et d'espace pour des formations professionnelles sur ces ressources.
- 3) Les moyens financiers destinés à promouvoir et diffuser les ressources électroniques auprès des bibliothécaires et du public sont limités.
- 4) Il n'y a ni l'argent pour former le personnel, ni le personnel disposé à être formé à l'utilisation des ressources électroniques.
- 5) Dans les collèges, universités, et centres médicaux de Pittsburgh (Carnegie Mellon University, University of Pittsburgh, University of Pittsburgh Medical Center, Duquesne

University, Chatham University, Robert Morris University, Point Park University, etc.) les étudiants et enseignants ont accès aux mêmes ressources, et d'autres encore.

- 6) Une partie de la population de Pittsburgh, de plus en plus aisée, achète ses propres DVDs, CDs, livres et livres électroniques sur Amazon et autres vendeurs sur internet. Ils n'utilisent donc pas les ressources que propose la Carnegie Library.
- 7) Une population âgée réside à Pittsburgh et le comté d'Allegheny. Beaucoup ont peur des ordinateurs, refusent de s'en servir, ou bien n'ont pas les moyens de s'acheter un ordinateur. Quand ils viennent à la bibliothèque, c'est pour emprunter des livres, des films et des disques. Quelques uns ont un compte e-mail et vérifient leur courrier à la bibliothèque. La plupart n'utilisent pas les automates de prêt non plus.
- 8) Une partie de la population de Pittsburgh ne parle pas anglais, ou peu. Parce qu'il y a peu de fonds pour acquérir des ressources en langues étrangères, et parce qu'elles sont peu utilisées, il est difficile de venir en aide à une population étrangère croissante.

Malgré ces obstacles, il y a des exceptions. La CLP a mis en place de nombreuses collaborations avec l'association des bibliothèques du comté. Ces bibliothèques sont dispersées sur toute la région de l'Allegheny et dans tout l'ouest de la Pennsylvanie. Tout au long de l'année, la CLP et les bibliothèques de comté organisent plusieurs ateliers sur les ressources électroniques et les technologies pour le développement professionnel, dans Pittsburgh et la région. La CLP organise avec succès des séances de « Technologies en s'amusant », où le personnel et les usagers peuvent « jouer » avec les dernières technologies des bibliothèques. Des ordinateurs répartis dans la bibliothèque permettent au public de jouer avec une Wii, des ressources électroniques (dont celles de la CLP), des réseaux sociaux, et autres technologies émergentes qu'encourage la bibliothèque, et que l'on trouve aussi dans les bibliothèques du comté.

La CLP a récemment mis en œuvre le programme des « 23 things » (une idée originale de Helene Blowers). C'est un autre exemple de collaboration avec l'association des bibliothèques du comté.

D'autres collaborations se font avec les écoles et les universités pour soutenir la formation continue. Par exemple, BLAST, « Bringing Libraries and School Together » est un programme d'information aux écoles, ou encore la Carnegie Cadets Cyber Academy. BLAST est une collaboration entre la CLP et le réseau d'écoles publiques du district de Pittsburgh. Le programme propose diverses approches d'éducation aux jeunes élèves à travers des lectures multiculturelles interactives à voix haute et des lectures de textes d'information, des activités avec la bibliothèque, des recommandations littéraires pour les enseignants, et des jeux et activités spécialement conçus, qui passent de classe en classe.

La Carnegie Cadets Cyber Academy est une collaboration entre la CLP et la Carnegie Mellon University. MySecureCyberspace Game est un jeu interactif conçu pour les élèves de 10-12 ans qui apprennent la sécurité sur internet et sur les ordinateurs de manière amusante. Ce jeu est une création du Information Networking Institute de la Carnegie Mellon University, et du Carnegie Mellon CyLab.

La CLP soutient aussi l'apprentissage en ligne avec des méthodes novatrices, notamment en enrichissant le site internet, et en proposant des formations et des ateliers de développement professionnel au personnel et à la communauté. La section jeunesse du site a par exemple été complètement repensée. J'ai créé la section « Sécurité sur internet ». La partie du site consacrée aux adolescents sera revue dans les mois qui viennent. D'autres initiatives consistent à créer et

distribuer des dépliants, des marque-pages, brochures, programmes d'études, et autres documents pour faire connaître les ressources numériques, les nouvelles technologies et autres supports électroniques. La bibliothèque fait passer des publicités à la radio et à la télévision pour ses services en lignes et autres offres liées aux nouvelles technologies.

La CLP propose des cours au personnel et au public, qui ont lieu dans deux salles informatiques dans une annexe et dans les bibliothèques du comté. Une des annexes de la bibliothèque a également mis en place ses propres cours. Ils ont lieu le matin avant l'ouverture de la bibliothèque, et ont pour but de former les usagers à l'utilisation des ordinateurs, la création de compte e-mails, l'utilisation de réseaux sociaux en ligne, et autres connaissances, afin qu'ils soient plus à l'aise pour utiliser les nouvelles technologies et ainsi de réduire le nombre de questions basiques ou de débutants constamment posées à un personnel pas assez nombreux. Cela permettra au personnel de la bibliothèque de consacrer plus de temps à des questions intermédiaires ou avancées, et de promouvoir plus d'indépendance chez les usagers. Un bibliothécaire enseigne l'informatique. Cela lui donne l'occasion de développer et d'exposer des compétences rarement utilisées dans leurs tâches quotidiennes. D'autre part, cela procure à l'agent une meilleure estime de soi et une motivation renouvelée, en plus de développer des compétences en informatique, compétences orales et écrites, toujours bénéfiques pour la carrière. Le succès de ce programme a permis au modèle d'être appliqué dans d'autres annexes de la bibliothèque.

Parmi les leçons apprises, on retiendra la forte demande d'informations pour les exposés de science, la critique littéraire, les articles de journaux tous sujets confondus, et les langues étrangères. D'après les statistiques, il semble que les étudiants ne savent pas que les ressources électroniques existent, ou bien qu'ils préfèrent obtenir leurs informations d'autres sources. Il n'en reste pas moins qu'il y a là l'occasion pour les bibliothécaires de former les usagers qui s'adressent au bureau de recherche bibliographique.

Malgré les fonds limités dédiés à l'étude des langues étrangères, il existe des programmes de langue téléchargeables depuis Net Library Language Studies et Over Drive. On y trouve des manifestations liées aux langues, des films étrangers, et des documents d'anglais seconde langue, le tout disponible gratuitement depuis la bibliothèque.

On a également découvert que quand on montre aux usagers les bases de données, ils sont agréablement surpris par l'existence de ces ressources et sont épatés par toute l'information en ligne qu'ils n'auraient pas pu trouver en effectuant une recherche sur Google. Beaucoup de bibliothécaires à la CLP pensent que les bases de données sont le secret le mieux gardé des bibliothèques d'aujourd'hui, et qu'il faudrait passer plus de temps à les diffuser et à montrer l'avantage qu'ils ont sur Google.

Plusieurs bibliothécaires de la CLP et moi-même avons débattu de la façon de promouvoir l'éducation permanente par les ressources électroniques et les bases de données de la bibliothèque. Nous sommes d'accord que nombre des bénéfices des ressources électroniques et des bases de données sont dus à un accès à l'information et aux articles de journaux plus rapide, plus facile et plus pratique pour les usagers. Pour eux, la plus grande difficulté est de diffuser ces services, parce que les usagers s'orientent naturellement vers Google. Ils estiment que le bibliothécaire doit rencontrer l'utilisateur là où il se trouve, lui montrer ce que les collections ont pour lui, et créer et faire connaître des blogs. Il faudrait aussi créer des comptes Twitter et autres outils de marketing réalisables avec le

Web 2.0, montrant ainsi les limites du web gratuit (Google, Wikipedia et autres ressources gratuites).

L'accès à toutes ces ressources électroniques vise à promouvoir une éducation permanente pour tout les usagers, de l'enfant qui apprend à écrire et partager ses histoires grâce à My StoryMaker, jusqu'à l'adulte qui se sert de Live Homework Help pour se préparer au diplôme du GED, dans le but d'obtenir un nouvel emploi ou une promotion.

Pour que les bibliothécaires et les personnels des bibliothèques puissent aider les usagers à atteindre les buts qu'ils se sont fixés, ils doivent maîtriser les nouvelles technologies, être ouverts et à l'aise dans leur utilisation, pour pouvoir les utiliser, les diffuser et les montrer à leur public.

En ces temps de coupes budgétaires et de fermetures de bibliothèques, les responsables de bibliothèques doivent trouver de nouveaux moyens de mettre ces ressources à disposition des usagers et du personnel. Ils devraient donner le temps à leur personnel de se former aux ressources pour les maîtriser, puis, à leur tour, former collègues et usagers.

Avec les difficultés économiques que l'on connaît, les bibliothèques redonnent de l'espoir aux gens. Plus que jamais, les bibliothèques leur servent dans tous les aspects de la vie, que ce soit la recherche d'emploi, les propositions de candidature, le soutien scolaire et les devoirs ; l'accès aux documents pour la formation continue des adultes, ou pour leur travail ; l'accès pour toute la famille à de la musique, des films (empruntés ou en téléchargement), des livres électroniques pour les loisirs ou les activités ludoéducatives.

Plus que jamais, les bibliothèques doivent continuer à promouvoir l'éducation permanente pour tous les usagers chez eux, au travail, à l'école, à l'église, dans des centres sociaux, etc. Ils doivent donc mettre à jour les ressources, surtout les ressources électroniques, pour qu'elles soient accessibles de partout et en tout temps. Il faut donc qu'ils effectuent une veille technologique qui leur permettra d'améliorer leurs collections, de les diffuser, et de former le personnel et le public, surtout quand celui-ci maîtrise l'outil informatique et pense pouvoir tout obtenir par le biais du numérique.

A l'avenir, la CLP a pour but de soutenir l'apprentissage électronique tout au long de la vie, grâce à l'augmentation des bases de données et autres produits en ligne, l'ajout d'ordinateurs dans les annexes de la bibliothèque, et une offre croissante d'ateliers professionnels pour le personnel afin que celui-ci soit à l'aise avec les nouvelles technologies et puisse renseigner les usagers plus facilement. Il est prévu de proposer plus d'ateliers « Technologies en s'amusant » pendant l'année, à la bibliothèque et aux alentours, où personnels et publics pourront tester les technologies récentes. La CLP continuera d'évaluer les technologies émergentes et de trouver des moyens efficaces, novateurs, et rentables de les intégrer à la bibliothèque. En plus de ces initiatives, il est prévu plusieurs projets de numérisation réalisables grâce à des subventions. Ceci concerne notamment les images et les textes qui commémorent le passé unique de Pittsburgh et son industrie de l'acier.

La bibliothèque continuera à soutenir l'apprentissage tout au long de la vie grâce à ses « initiatives numériques » présentes et futures, et ce aussi longtemps que les usagers utiliseront et demanderont ces services. En tant que bibliothécaires et administrateurs, nous devons garder à l'esprit que « Si nous numérisons... et nous diffusons, alors les usagers viendront », ils utiliseront nos

services, que ce soit en se déplaçant dans nos espaces, ou bien en nous rendant une visite virtuelle en ligne, n'importe où et n'importe quand !