

L'AVIS LA VIE DES RÉSEAUX

Nous avons souhaité donner aux stagiaires la possibilité de nous faire part de leur ressenti vis-à-vis des formations qu'ils ont pu suivre avec l'ABES. C'est pourquoi une enquête a été proposée auprès des différents réseaux au mois de mai dernier. Nous en rapportons ici les principales tendances.

209 personnes ont répondu à l'enquête. La répartition des réponses des utilisateurs en fonction du stage auquel ils ont participé est proportionnelle à celle de l'ensemble des stagiaires dans les différents stages : deux tiers des sondés ont suivi la formation à WinIBW et un tiers à d'autres applications.

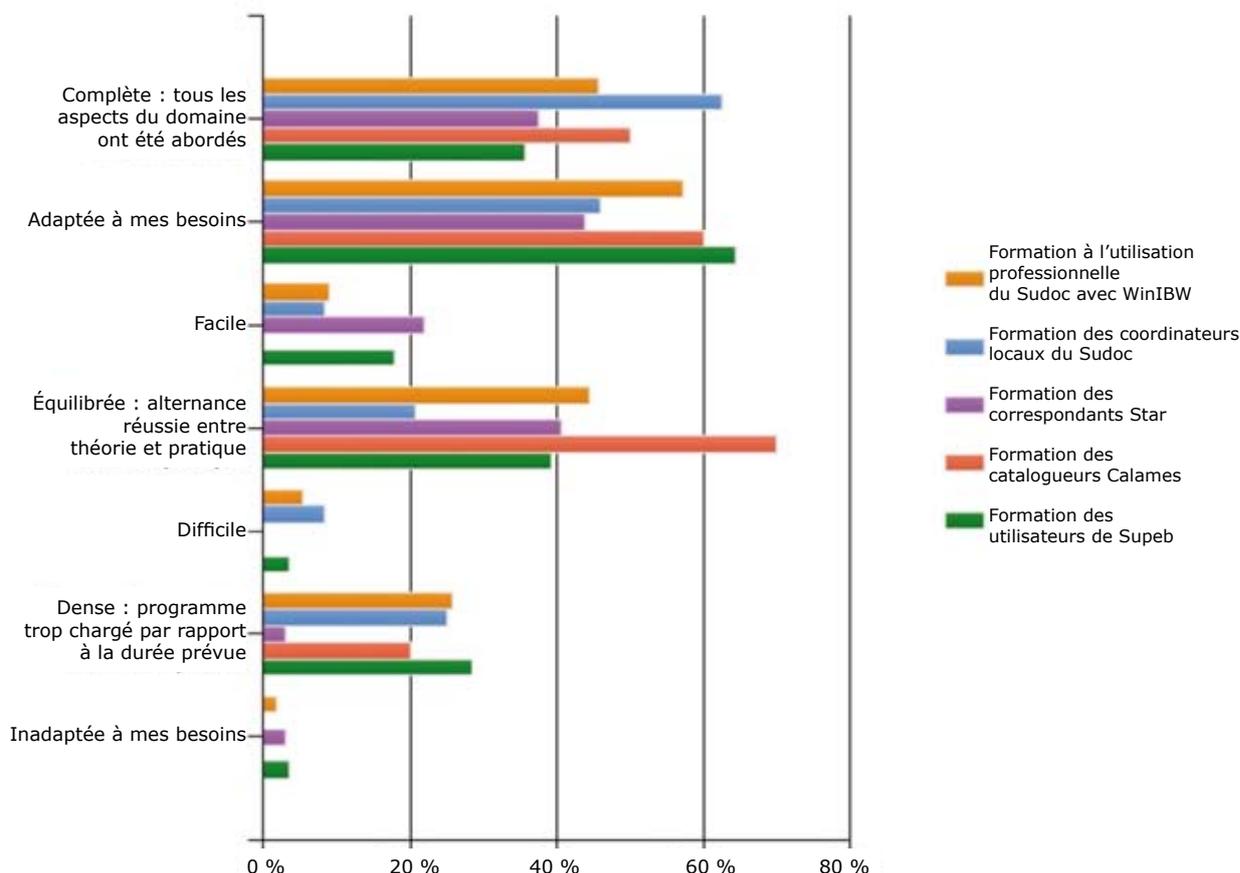
Votre avis sur les contenus

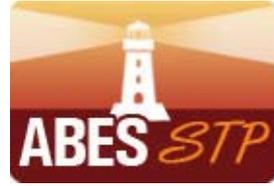
Les avis des stagiaires sur leur formation sont globalement positifs : 54 % des sondés la trouvent adaptée à leurs besoins, complète ou encore équilibrée. Ces résultats sont satisfaisants, au vu des objectifs principaux de notre démarche pédagogique : formation pertinente, complète et dynamique, qui alterne avec équilibre théorie et pratique. Le revers de la médaille de ce type de formation est l'impression de densité et donc la frustration qui en ressortent : on déplore un « programme très vaste sur une période trop courte ». Le pôle Formation-Documentation est conscient de ces remarques et essaie de modifier le contenu de la formation sans pour autant sacrifier sa qualité ; notamment pour la formation WinIBW, comme le montre l'évolution des supports de formation. Cette évolution vers un stage moins lourd passe par la création de documents annexes, l'intervention de supports visuels et le choix d'aborder un thème par des exercices pratiques.

Néanmoins 73% des sondés estiment que la formation s'avère très utile pour endosser les fonctions auxquelles ils sont appelés dans les différents réseaux.

Utile mais pas totalement suffisante puisque les sondés déclarent continuer à consulter leurs supports de cours au quotidien (une personne sur quatre s'y réfère souvent, une sur deux de temps en temps) mais s'appuient également sur d'autres types de documents pour parfaire leurs connaissances.

Comment caractérisez-vous la dernière formation que vous avez suivie ? (Plusieurs réponses possibles)





* <https://stp.abes.fr>

Votre avis sur les documents d'accompagnement

Pour chacun des types de documents proposés, le sondé devait indiquer s'il l'utilisait « souvent », « de temps en temps », « jamais » ou s'il ne le « connaissait pas ».

- **Les manuels et la documentation en ligne**, accessibles directement depuis les applications : ils arrivent en tête et sont souvent utilisés dans tous les réseaux.

- **Les consignes via les listes de diffusion** : consultées souvent par les coordinateurs et les correspondants Star, elles restent une source fiable d'information, puisque les autres utilisateurs s'en servent régulièrement.

- **Les documents propres aux établissements** : si dans les réseaux récents (Star et Calames) peu de documentation est produite dans les établissements, en revanche les réseaux du Sudoc, plus expérimentés, ont développé en parallèle leurs propres supports d'information.

- **Les questions déjà traitées dans le guichet d'assistance** : il s'agissait ici d'évaluer l'utilisation de la foire aux questions de notre ancien guichet d'assistance (encore en vigueur au moment de l'enquête). Presque 40 % déclarent ne jamais l'utiliser, presque 16 % n'en connaissent pas l'existence. Force est de constater qu'il ne séduisait pas la majorité d'entre vous. En proposant une nouvelle version de ce guichet*, et une FAQ (foire aux questions) plus ergonomique dotée d'un véritable moteur de recherche, l'ABES espère maintenant inverser cette tendance.

- **La plateforme de formation à distance** : ouverte en 2009 et ne s'adressant pas à tous les réseaux, cet espace de formation reste encore méconnu par un quart des sondés. Elle ne propose pour l'instant que quelques cours ciblés et ne s'adresse donc qu'à un nombre restreint d'utilisateurs. Conçue comme un véritable espace pédagogique plutôt que comme une plateforme documentaire, elle n'a pas vocation à être consultée régulièrement mais à répondre à des besoins de formation ponctuels.

Votre avis sur la forme

Sensible à la question de la formation à distance, l'ABES a souhaité en savoir plus sur les attentes des utilisateurs à ce sujet.

Aimeraient-ils une offre de formation à distance plus développée ? La réponse est oui à 66 %.

Pour autant, ils semblent toujours attachés au mode d'apprentissage « en présentiel » puisque lorsqu'on leur donne le choix, 75,6 % d'entre eux préfèrent s'initier à un nouvel outil lors d'un stage classique permettant aux stagiaires et aux formateurs de se rencontrer physiquement.

Un utilisateur nous conseille de « garder des formations en présentiel, c'est quand même là que se créent entre utilisateurs du Sudoc des liens qui perdurent, donnent du liant et améliorent l'implication des un(e)s et des autres dans la vie du réseau ».

En revanche, lorsqu'il s'agit de se perfectionner sur un outil déjà connu, la formation à distance leur semble plus envisageable : un utilisateur sur deux choisirait cette formule. En effet, selon les sondés, la formation à distance se prêterait bien aux « évolutions, nouveautés des applications », aux « remises à niveau ou formations complémentaires » ou aux « points de détail sur lesquels on veut se spécialiser ».

C'est également de cette façon-là que le pôle Formation-Documentation conçoit l'intégration de la formation à distance dans ses pratiques.

Si la formation « en présentiel » semble la plus adaptée pour la prise en main d'un nouvel outil ou d'une nouvelle fonction, nous souhaitons développer « le distanciel » pour mettre l'accent sur des fonctionnalités particulières d'une application ou pour promouvoir les évolutions d'une nouvelle version.

Nous nous réjouissons d'être en phase avec nos utilisateurs sur ce point.

Laure Kerambellec
Olivier J.H. Kosinski
Laurent Piquemal

 kerambellec@abes.fr
 kosinski@abes.fr
 piquemal@abes.fr