



Bibliothèque numérique de l'enssib

73e congrès annuel de l'IFLA, 19 au 23 août 2007, Durban, Afrique du Sud

La maîtrise de l'information appliquée aux ressources électroniques : mise en pratique à Brasov, Roumanie et Bergen, Norvège

LANDOY, Anne ; REPANOVICI, Angela
University of Bergen Library ; Transilvania University Library

LANDOY, Anne ; REPANOVICI, Angela. La maîtrise de l'information appliquée aux ressources électroniques : mise en pratique à Brasov, Roumanie et Bergen, Norvège. In *73e congrès annuel de l'IFLA, 19 au 23 août 2007, Durban, Afrique du Sud* [en ligne]. Format PDF.

Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1965>>

Ce document est « **tous droits réservés** ». Il est protégé par le droit d'auteur et le code de la propriété intellectuelle. Il est strictement interdit de le reproduire, dans sa forme ou son contenu, totalement ou partiellement, sans un accord écrit de son auteur.

L'ensemble des documents mis en ligne par l'enssib sont accessibles à partir du site :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

Date : 23/07/2007



La maîtrise de l'information appliquée aux ressources électroniques
Mise en pratique à Brasov, Roumanie et Bergen, Norvège

Prof. Dr Angela Repanovici
Transilvania University Library of Brasov
Romania

And

Ane Landoy
University of Bergen Library
Bergen
Norway

Traduit par Agnès Colnot en juillet 2007
SCD Rennes 2
agnes.colnot@uhb.fr

Meeting:

158 Division of Education and Research

Simultaneous Interpretation:

No

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
19-23 August 2007, Durban, South Africa
<http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm>

Résumé

Que signifie pour les bibliothèques l'accès large à Internet ? Comment la maîtrise de l'information peut-elle aider les personnes à faire face aux nouveaux comportements informationnels façonnés par Internet ?

Internet représente la source d'information la plus pratique, la plus économique et la plus communément utilisée par tous les usagers, qu'ils soient universitaires, scolaires ou issus d'autres environnements.

Internet fournit une profusion d'informations dans tous les domaines. Les universités et les bibliothèques universitaires ont la mission d'éduquer l'esprit critique et scientifique des usagers. Par différents programmes, cours et actions de formation continue dans les bibliothèques universitaires, les compétences à acquérir sont les suivantes :

1. *Accéder facilement aux ressources Internet*
2. *Formuler correctement la requête*
3. *Utiliser la recherche avancée (opérateurs booléens, filtres et limitations)*
4. *Définir et pratiquer les moteurs et autres outils de recherche*
5. *Accéder à l'information scientifique*
6. *Savoir évaluer ces ressources*
7. *Savoir diffuser et stocker les résultats de la recherche*

A la lumière des compétences mentionnées ci-dessus, cet article envisage de présenter les programmes développés pour les étudiants à la Bibliothèque universitaire de Transylvanie, ainsi que ceux développés à la Bibliothèque universitaire à Bergen pour les étudiants en Lettres et Arts.

Les programmes développés à Bergen reposent massivement sur la vision de Carol Kulthaul, à savoir que se former à la maîtrise de l'information est un processus d'apprentissage qui va de pair avec une série d'émotions. De même pour réussir, les cours à la maîtrise de l'information doivent se dérouler quand les étudiants doivent rédiger des essais, en étroite collaboration avec les enseignants. Les objectifs pédagogiques doivent être fixés par un dialogue avec les enseignants afin d'être pertinents pour les étudiants.

Dans cette présentation, nous examinerons également les principes de marketing éducatif et leur application dans les bibliothèques universitaires.

Les conclusions souligneront l'analyse des résultats d'une étude approfondie de la perception et de l'attitude des usagers, l'utilité des notions présentées et les attentes des utilisateurs en rapport avec le rôle du bibliothécaire dans la formation. Nous cherchons également à analyser le comportement des usagers (étudiants en général, étudiants de master, doctorants, enseignants). La gestion de l'information sera appréhendée du point de vue de la bibliothèque et des usagers, en mettant un accent particulier sur les activités de recherche.

La maîtrise de l'information combine les savoir-faire et les compétences qui conduisent ensemble à l'utilisation efficace de l'information. Cela signifie concrètement qu'à l'époque de la formation tout au long de la vie, la maîtrise de l'information est pertinente pour tous les âges, de l'école primaire aux citoyens seniors. Maîtriser l'information va au-delà de la manière de trouver l'information, c'est aussi comprendre ses limites et le besoin d'examiner comment l'utiliser, c'est enfin savoir comment gérer et diffuser l'information.

La maîtrise de l'information est une habilité essentielle et discrète, tout le monde a besoin d'information tous les jours. Peut-être est-il un point qu'il convient de souligner ici : la maîtrise de l'information concerne l'information sous toutes ses formes. Une information peut venir d'une autre personne, d'une revue ou d'un livre, d'un journal ou d'un rapport imprimé, d'une source électronique comme une base de données, un moteur de recherche, un livre électronique dont l'accès se fait sur un ordinateur, ou encore d'un autre média comme un film, vidéo, DVD, radio, télévision, etc. La définition et les savoir-faire ou compétences décrits sont donc communs à tous les médias.

La définition la plus récente qui propose une alternative à celle proposée ici par CILIP est celle qui vient de la Conférence de Prague d'experts en maîtrise de l'information réunie sous l'égide de l'UNESCO:

« La compétence dans l'usage de l'information comprend la reconnaissance de ses besoins d'information et les capacités à identifier, à trouver, à évaluer et à organiser - ainsi qu'à la créer, à l'utiliser et à la communiquer efficacement en vue de traiter des questions ou des problèmes qui se posent ; elle est préalable à une pleine participation à la société de l'information et fait partie du droit humain primordial d'apprendre tout au long de la vie¹. »
(US National Commission on Library and Information Service, 2003)

Les Etats-Unis et l'Australie ont utilisé la même interprétation dans leurs définitions antérieures :

¹ D'après la traduction par Paulette Bernhard de la Déclaration de Prague
<http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/post-infolitconf&meet/PragueDeclaration-Francaise.pdf>

« Etre compétent dans l'usage de l'information signifie que l'on sait reconnaître quand émerge un besoin d'information et que l'on est capable de trouver l'information adéquate, ainsi que de l'évaluer et de l'exploiter²».

« La maîtrise de l'information est une bonne intelligence et un ensemble d'habiletés permettant aux individus de reconnaître le besoin d'information et d'être capable de localiser, évaluer et utiliser efficacement l'information nécessaire » (CAUL, 2004)

Sheila Weber, grâce à qui fut développée la définition CILIP, a aussi développé une définition plus ancienne :

« ... la maîtrise de l'information est l'adoption d'une démarche informationnelle adéquate pour obtenir, quelque soit le canal ou le média, l'information pertinente, ainsi qu'une connaissance critique de l'importance de l'utilisation raisonnée et éthique de l'information en société. » (Webber et Johnston, 2003)

Quelques points communs peuvent être immédiatement relevés dans ces définitions, comme :

« La maîtrise de l'information c'est savoir quand et pourquoi on a besoin d'information, où la trouver, et comment l'évaluer, l'utiliser et la diffuser dans un mode éthique. »

Les aspects qui constituent la maîtrise de l'information sont représentés par :

- **La maîtrise des outils**, ou la compétence qui consiste à comprendre et utiliser les outils pratiques et conceptuels des technologies de l'information et de la communication pertinentes pour l'éducation et les secteurs professionnels que les individus sont censés posséder.
- **La maîtrise des sources**, ou la compétence qui consiste à comprendre la forme, le format, savoir où trouver et comment accéder aux sources d'information, notamment les réseaux de sources d'information en développement constant.
- **La maîtrise du contexte socio-structurel**, ou savoir où se trouve l'information et comment elle est produite dans la société.
- **La maîtrise de la recherche**, ou la compétence qui consiste à comprendre et utiliser les outils informatiques adéquats dans le cadre actuel de la recherche et de l'enseignement.
- **La maîtrise de la publication**, ou la compétence qui consiste à formater et diffuser électroniquement les publications de la recherche et les idées sous la forme textuelle ou multimédia (y compris le World Wide Web, le courrier électronique, les listes de diffusion, les CD-ROMs).
- **La maîtrise des technologies émergentes**, ou la compétence qui consiste à s'adapter en permanence, comprendre, évaluer et utiliser les innovations permanentes dans le domaine des technologies de l'information, de sorte à ne pas rester prisonnier d'outils et de ressources, et à faire des choix intelligents dans l'adoption des nouveautés.
- **La maîtrise de l'esprit critique**, ou la compétence qui consiste à évaluer et critiquer les forces et les faiblesses, les potentiels et les limites, les bénéfices et les coûts des technologies de l'information, sur le plan intellectuel, humain et social.

Les étapes à entreprendre pendant ce processus à la fois complexe et logique d'initiation à l'information, seront exprimées de la manière suivante :

² Traduction de Paulette Bernhard

1. La première étape de la stratégie de la maîtrise de l'information est de clarifier et comprendre les données du problème et le but pour lequel l'information est recherchée. A cette étape, les questions de base doivent être posées :
Qu'est-ce que je connais du sujet ? De quelles informations ai-je besoin ? Où les informations peuvent-elles être trouvées ?
2. **Situer** : la seconde étape est d'identifier les sources d'information et de les trouver. Selon l'objectif à atteindre, les sources qui seront utiles peuvent varier. Elles peuvent comprendre : livres, encyclopédies, cartes, almanachs, etc. Elles peuvent être sous la forme électronique, imprimée ou autres. Les questions à se poser à cette étape sont :
Rechercher dans les encyclopédies ou d'autres sources pour connaître le contexte ; affiner la recherche pour atteindre l'objectif visé ou résoudre le problème posé.
3. **Sélectionner et analyser** : l'étape 3 implique l'examen des sources trouvées. L'information doit être jugée utile ou non pour ce que l'on cherche. Les ressources utiles sont sélectionnées et les autres rejetées. Exemples de questions à se poser :
Quelle est l'origine de cette information ? Qui en est l'auteur ou l'éditeur ? A qui est-elle destinée ? Comment peut-elle être comparée avec une autre forme de savoir dans le même domaine ?
4. **Organiser / synthétiser** : c'est dans la quatrième étape que l'information sélectionnée est organisée et traitée pour développer les connaissances ou trouver les solutions. Exemples de questions à se poser :
Différencier entre les faits et les opinions ; comparer sur les mêmes critères ; remarquer les différentes interprétations des données ; trouver des informations supplémentaires si nécessaire ; organiser les idées et les informations logiquement.
5. **Créer / présenter** : à l'étape 5, l'information ou la solution est présentée à l'audience appropriée dans un format approprié. Un texte est rédigé. Une présentation est construite. Des dessins, illustrations ou graphiques sont réalisés.
6. **Evaluer** : l'étape finale du processus de la recherche d'information implique l'évaluation critique de l'ensemble de la réalisation ou du nouveau concept appréhendé. Le problème a-t-il été résolu ? Est-ce que de nouvelles connaissances ont été exploitées ? Comment cela aurait-il pu être fait autrement ? Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?

Une autre conception, utilisée précédemment dans les bibliothèques et le domaine des sciences de l'information, et enracinée dans les concepts de la formation documentaire et bibliographique, est la capacité « à reconnaître quand il y a un besoin d'information puis à localiser, évaluer et utiliser efficacement l'information nécessaire » (Presidential Committee on Information Literacy. 1989, p.1). Dans cette conception, la maîtrise de l'information est la base de la formation tout au long de la vie. Être compétent dans l'usage de l'information, c'est :

- Reconnaître qu'une information pertinente et complète est la base d'une prise de décision intelligente
- Reconnaître le besoin d'information
- Savoir comment localiser l'information nécessaire
- Formuler les questions répondant au besoin d'information
- Identifier les sources potentielles d'information
- Développer les stratégies de recherche réussies

- Accéder aux sources d'information dont les sources informatisées ou autres technologies
- Evaluer l'information quelle que soit la source
- Organiser l'information dans des applications pratiques
- Intégrer des nouvelles informations dans un ensemble existant de connaissances
- Utiliser l'information dans une démarche de pensée critique et de résolution de problème (Doyle, 1992)
- Utiliser l'information dans le respect d'un cadre éthique et légal.

La maîtrise de l'information dans l'enseignement supérieur

La formation tout au long de la vie est une mission centrale pour les institutions universitaires. En s'assurant que les individus ont les capacités intellectuelles de raisonner et critiquer, et en les aidant à se construire un cadre pour « apprendre à apprendre », les écoles et les universités fournissent le fondement d'un développement continu tout au long de leur carrière, mais aussi dans leur rôle de citoyen et comme membre de communautés. La maîtrise de l'information est un point clé de l'apprentissage tout au long de la vie à laquelle elle contribue fortement. Les compétences de la maîtrise de l'information s'étendent au-delà de l'apprentissage formel d'une salle de classe. Elles sont nécessaires à la pratique de recherches autonomes quand les individus se trouvent en stage, la première expérience professionnelle, et développent les responsabilités dans tous les domaines de la vie. La maîtrise de l'information augmentent la capacité à évaluer, gérer et utiliser l'information : c'est pourquoi elle est désormais reconnue par différentes habilitations locales ou disciplinaires comme un résultat clé pour les étudiants de premier cycle.

Pour les étudiants qui ne sont pas dans des campus traditionnels, les sources d'information sont souvent accessibles par des réseaux ou d'autres canaux. Les technologies éducatives à distance permettent d'enseigner et d'apprendre quand le maître et l'étudiant ne sont pas en même temps au même endroit. Le défi pour ceux qui organisent l'enseignement de la maîtrise de l'information dans des cours à distance est de développer un ensemble comparable d'expériences dans cet apprentissage que pour les étudiants en situation traditionnelle. La formation à la maîtrise de l'information pour les étudiants suivant un enseignement à distance doit être identique que pour les étudiants suivant un cursus en « présentiel ».

Intégrer la maîtrise de l'information dans les cursus, dans tous les programmes et les services, en tenant compte de la vie administrative de l'Université, nécessite les efforts conjugués des enseignants, bibliothécaires et administratifs. Par des réunions et des débats de premier plan, les enseignants définissent le contexte pédagogique. Ils prescrivent à leurs étudiants l'exploration de domaines inconnus, ils les orientent vers l'information dont ils ont besoin, et contrôlent leurs progrès. Les bibliothécaires coordonnent l'évaluation et la sélection des sources scientifiques en fonction des programmes et des services ; organisent et maintiennent les collections et les nombreux points d'accès à l'information ; forment les étudiants et leur fournissent les équipements nécessaires à leurs recherches. Les services administratifs créent les conditions pour collaborer et développer les besoins en personnel aussi bien en enseignants, bibliothécaires et autres professionnels qui lancent des programmes de maîtrise de l'information, dirigent l'organisation et les budgets, et assurent leur continuité.

La maîtrise de l'information a une place de plus en plus considérable dans l'environnement actuel de changements technologiques rapides et de profusion des sources d'information. A cause de la complexité croissante de cet environnement, les individus sont face à des choix parmi une abondante information, dans leurs études universitaires, sur leur poste de travail et

dans leur vie personnelle. La qualité douteuse et le déluge de l'information représentent des défis réels à la société. La simple abondance d'information ne va pas créer en soi des citoyens plus informés sans un ensemble de compétences complémentaires indispensables pour utiliser efficacement l'information.

Deux bibliothèques universitaires ont accepté de relever le défi de combler ce besoin de maîtrise de l'information pour les étudiants et les personnels : l'université de Bergen en Norvège et l'université de Transylvanie à Brasov, Roumanie.

L'exemple de Bergen

Il y a toujours eu des formations documentaires à la Bibliothèque de l'Université de Bergen, par exemple à l'entrée en première année de Médecine et de Droit, ou en Master de Sciences sociales et Arts. Traditionnellement, ces cours étaient centrés sur les ressources disponibles, l'OPAC, les bases de données, les revues (imprimées ou électroniques) que les étudiants avaient à utiliser.

Dans le cadre du processus de Bologne, l'enseignement supérieur en Norvège connut des changements notables. En ce qui concerne notre sujet, les études furent divisées en unités plus petites, et quelques unes abandonnèrent l'examen traditionnel de fin d'année pour le remplacer par des dossiers et des essais comme modalités d'évaluation.

Dans cette situation, la bibliothèque commença à examiner de près ses pratiques et ses relations avec les étudiants. Nous nous sommes inspirés de modèles existants en maîtrise de l'information développés particulièrement dans les anciennes écoles polytechniques du nord de l'Angleterre, et notamment de la pédagogie de Carol Kulthaul, que nous avons appliqué à l'University Senate pour financer un projet similaire.

Grâce à ce financement supplémentaire, nous avons lancé plusieurs groupes de travail pour étudier différents aspects de la maîtrise de l'information, qui ont collaboré avec d'autres bibliothèques en Norvège et au Danemark (Garnes et al., 2006).

Comment avons-nous fait pour nous assurer que tous les étudiants développent la maîtrise de l'information ? Bien sûr, c'est là la difficulté de la tâche. Les étudiants sont pressés et les professeurs pensent que leur domaine de spécialité ne dispose pas d'assez de temps et d'attention dans le cursus. De l'autre côté, quelques enseignants réalisent que les étudiants qui sont en voie de maîtriser l'information ont acquis les bases méthodologiques du travail universitaire, et qu'ils sont autonomes, au lieu de chercher à être mieux notés dans une situation d'apprentissage guidée.

Nous avons ainsi pu gagner la reconnaissance de quelques départements par des rencontres personnelles et nos connaissances, ou en montrant notre valeur aux responsables pédagogiques. Cela porte ses fruits tant que les enseignants coordinateurs sont en place ; mais l'inconvénient majeur est qu'ils sont renouvelés tous les trois ou quatre ans. Ces changements peuvent faire échouer tout le dispositif. Nous constatons que ce mode de travail est très vulnérable et qu'il repose beaucoup sur des personnes, même s'il fonctionne très bien quand il fonctionne.

En même temps, la Bibliothèque a été très active dans le Conseil consultatif des études de l'Université, s'assurant qu'il soit bien informé des programmes que nous développons. L'Université a demandé aux enseignants de commencer à travailler avec la Bibliothèque pour intégrer la formation à la maîtrise de l'information de manière efficace.

C'est ainsi que nous procédons aujourd'hui, par incitation auprès des différents départements à s'engager eux-mêmes dans le programme de la bibliothèque à la maîtrise de l'information. Nous avons besoin de l'étroite collaboration avec le corps enseignant, car ils sont ceux qui savent quand et comment la formation documentaire doit intervenir dans le cursus des étudiants.

Nous cherchons à placer le cours de maîtrise de l'information au moment propice pour les étudiants, en relation avec les dossiers, les exposés qu'ils doivent produire ou les problèmes qu'ils doivent résoudre. Nous devons connaître le type de travaux à rendre par l'étudiant, les résultats attendus par les enseignants, et les objectifs pédagogiques fixés. Seulement dans ces conditions notre programme peut être tout à fait pertinent pour les étudiants.

Le programme que nous appliquons aujourd'hui est appelé « Rechercher et écrire » et peut être consulté à cette adresse : <http://www.sokogskriv.no/> Il a été développé par un groupe de travail réuni par la Bibliothèque de l'Université de Bergen, la Bibliothèque du Collège de Bergen, et l'École de commerce et d'économie de Norvège. Il comporte deux modules principaux, l'un pour les nouveaux étudiants et le deuxième pour les étudiants de niveau Master. Les modules sont encore scindés en unités plus petites, avec des documents pédagogiques et des exercices adaptés à chaque étape du processus d'écriture comme l'a exposé Carol Kulthaul (Kulthaul, 2004).

Kulthaul a développé un modèle du processus de recherche d'information, divisé en étapes successives : mise en route du travail ; choix du sujet ; étude préliminaire ; collecte d'informations ; conclusion de la recherche (Kulthaul, 2004, p.45). Ce sont les bases du programme de maîtrise de l'information auquel nous avons participé.

En complément, nous avons développé un module sur l'éthique universitaire et l'usage intègre des textes de la recherche, et un deuxième sur l'utilisation d'un texte universitaire dans son propre travail. A la demande des enseignants, nous avons créé ces derniers modules qui sont un des moyens que l'Université a mis en place contre le plagiat.

Les modules sont constitués de textes, d'information sur l'étape de collecte de l'information et / ou d'écriture que les étudiants sont en train de réaliser à ce moment, d'exercices, d'exemples de bonnes pratiques ou d'outils adaptés aux situations. Quelques modules ont des courts films intégrés. Tout cela est accessible gratuitement sur Internet pour les étudiants afin qu'ils y retournent après le cours. Les étudiants qui ne sont pas sur le campus peuvent aussi trouver ou être utilisateurs de ces modules.

Le/la bibliothécaire de l'Université (ce sont eux qui interviennent le plus dans les formations) chargé /e de la formation utilisera autant de modules différents qu'il ou elle jugera utile, dans l'ordre qu'il/elle trouvera pertinent, en accord avec les objectifs fixés par le Département.

Pour faire une démonstration, je prendrai l'exemple de la bibliothécaire spécialiste en Histoire des religions, Solveig Kavli, titulaire elle-même de ce Master. Mlle Kavli commence par contacter le Département, rencontrant les responsables pédagogique et administratif avant le début du cours. Une réunion peut être organisée, mais parfois il suffit de fixer les contenus, le nombre d'heures, la date du cours et les aspects à privilégier.

Les objectifs pédagogiques peuvent varier, suivant le niveau où intervient la formation, les tâches à réaliser ou l'évaluation demandée. Normalement, il s'agit d'un créneau de deux à

quatre heures dans l'emploi du temps des étudiants. Nous avons déjà, dans le cadre de notre dispositif de maîtrise de l'information, fixé des objectifs généraux à atteindre pour les différents niveaux (licence à master et doctorat).

Une fois ces paramètres arrêtés, Mlle Kavli rédigera le plan de la formation. Elle peut s'aider de la base de données de la Bibliothèque pour former à la maîtrise de l'information, où elle peut trouver des exemples, des exercices et des textes ; elle demandera de bons conseils et trucs des autres bibliothécaires. Nous avons également rédigé un manuel pédagogique dans le programme.

Au Département d'Histoire des religions, l'administrateur saisira les données concernant le cours de maîtrise d'information dans l'emploi du temps, diffusées pour tous les étudiants comme les autres enseignements du semestre. Mlle Kavli réservera la salle de formation de la Bibliothèque et demandera l'aide d'autres collègues si l'effectif des étudiants le nécessite. En licence, il peut y avoir plus de 100 étudiants. De tels groupes seront alors divisés en plus petits groupes de 15 à 20 étudiants. Même s'il y a d'autres bibliothécaires qui participent à la formation, Mlle Kavli réalisera les documents pédagogiques, en accord avec les objectifs fixés avec le directeur du Département, et les power points qu'elle montrera aux étudiants. Elle sera responsable et garantira la qualité et la validité de la formation à la maîtrise de l'information de ses étudiants.

Le point de départ de l'enseignement lui-même sera, autant que possible, les devoirs des étudiants, en fonction du point où ils sont rendus. S'ils sont au tout début, ayant à décider quelle partie du sujet ils doivent explorer, la formation sera différente que s'ils ont déjà formulé le problème (ou s'il a été donné). C'est ce qui rend difficile de donner un aperçu de ce que sera réellement la formation en bibliothèque, mais il est possible de voir, dans notre programme « Sok og skriv » (« Rechercher et écrire ») les différents modules et leur contenu.

A la fin de la formation, il peut y avoir un questionnaire ou un groupe de discussion parmi les étudiants pour nous aider à améliorer la formation.

L'exemple de Brasov

La recherche marketing est l'activité formelle par l'intermédiaire de laquelle, et avec l'aide de concepts, méthodes et techniques d'investigation scientifique, sont systématiquement accomplies les spécifications, mesures, collections, analyses et interprétations objectives du marketing de l'information, destiné au management de l'institution dans le but de mieux connaître l'environnement dans lequel fonctionnent les usagers, pour identifier les opportunités et évaluer les alternatives des actions de marketing et leurs effets.

La recherche qualitative représente une investigation de différents niveaux de complexité destinés à identifier, clarifier et définir ce qui est pertinent, signifiant et important pour un problème de marketing, une situation ou un contexte. Il autorise de même une meilleure compréhension des concepts et de l'essence du phénomène et des processus analysés.

La recherche qualitative entreprend de répondre aux questions **pourquoi ?** et **comment ?** afin de mieux connaître les raisons de l'attitude, du comportement, des préférences et de l'opinion des usagers, autant que des éléments subjectifs, émotionnels ou inconscients qui les sous-tendent.

La recherche qualitative se caractérise par des points particuliers :

- Le chercheur vise à appréhender et expliquer le phénomène qu'il étudie
- Les méthodes et techniques sont celles utilisées essentiellement dans les enquêtes en psychologie et sociologie
- Des échantillons réduits sont constitués avec rigueur comme dans le cadre d'une recherche qualitative, la suggestibilité statistique n'ayant aucune importance
- Le chercheur joue un rôle actif dans le processus de recherche, de recueil de données qualitatives, mesurées en général à une échelle nominale.

Dans le cas de cette recherche, la méthode de l'entretien approfondi non-directif a été choisie.

THEME : les étudiants et le besoin d'information

Introduction au cours de maîtrise de l'information pour toutes disciplines, enseigné par le personnel de la bibliothèque.

OBJECTIF : définir le besoin d'information et les habiletés nécessaires aux étudiants dans le but de trouver l'information, la documentation, dans le but de réaliser un travail individuel, un projet, un mémoire de master ou une thèse de doctorat.

DEROULEMENT : 4 étapes d'une durée d'une à deux heures

METHODE DE RECHERCHE : entretien approfondi semi- structuré

Etape 1 . Introduction (5-15 min)

OBJECTIF : discussion sur le besoin d'information

Présentation du schéma logique dans le but de réaliser un travail de recherche

Outils de recherche et de gestion des ressources

Outils de stockage de la recherche

Schéma logique pour la réalisation d'un travail de recherche

Etape 2 : Définir

Le groupe d'étudiants réalise leurs recherches selon leur choix et dans le respect du cadre défini, de leurs besoins et de leurs critères.

Les étudiants sont conduits dans la salle de lecture. Chacun d'entre eux a accès à un ordinateur, et aux moyens de stockage des données sous la forme traditionnelle ou électronique.

Le sujet leur est suggéré, ainsi que les modes d'action et l'importance de poursuivre l'utilisation du cours de maîtrise de l'information dans leur futur développement professionnel.

Il est conseillé que ce cours soit conçu et se déroule dans le cadre de la bibliothèque, et que le formateur soit un bibliothécaire.

Etape 3 : Etude approfondie

Conception du projet : structure du cours

Il est demandé aux étudiants d'être le bibliothécaire et d'imaginer le plan du cours.

Chaque étudiant choisit un sujet de recherche et doit parcourir les étapes du schéma logique de recherche.

Présentation du projet : cours de maîtrise de l'information

Compétences visées dans le cours

Compétences relevant de la maîtrise de l'information

- Savoir définir un problème ou un sujet de recherche
- Connaître les sources d'information
- Connaître les sources Internet
- Savoir rechercher sur Internet
- Savoir rechercher dans les bases de données et les outils de la bibliothèque
- Savoir évaluer l'information et ses sources
- Savoir rédiger des références
- Savoir synthétiser l'information
- Savoir présenter l'information

Structure du cours

Le bibliothécaire formateur discute avec les étudiants de chaque étape du déroulement de la recherche

Tour de table des activités

Schématiquement, nous avons résumé les activités à entreprendre dans nos cours dans ce tableau :

Tableau des activités

OPERATIONS PROCEDURES	COMPETENCES A ENSEIGNER	ACTIVITES
Définir un problème ou un sujet de recherche	Connaissance du sujet	- Les étudiants décrivent leurs sujets et forment des groupes de discussion - Le formateur explique la nécessité et l'importance de la définition de la problématique ou du sujet de recherche - Le formateur expose un sujet comme exemple - Les étudiants doivent construire différents exposés sur leur sujet - Les étudiants appliquent les consignes sur leur propre sujet

	Cerner le besoin d'information	<ul style="list-style-type: none"> - Le formateur explique en quoi consiste un besoin d'information et pourquoi c'est important - Le formateur discute avec les étudiants sur les besoins d'information
	Définir les objectifs pour procéder à la recherche d'information	<ul style="list-style-type: none"> - Les étudiants formulent leur perception du cours et ce qu'ils en attendent - Le formateur explique la nécessité et l'importance de définir les objectifs avant de procéder à la recherche d'information - Discuter avec les étudiants à propos de leurs objectifs à court et long terme sur leur activité de recherche
	Connaissance des ressources / outils pour cerner le contexte du sujet	<ul style="list-style-type: none"> - Découvrir quelle est leur connaissance préalable des sources et outils qui les aideraient à se familiariser avec la problématique ou le sujet - Présenter l'ensemble des outils / sources utiles comme des ouvrages de référence - Montrer des exemples d'utilisation de ces outils / sources - Le formateur explique l'intérêt de consulter ces outils / sources pour connaître le contexte et délimiter le sujet de recherche
	Appliquer les compétences pour définir le besoin d'information	<ul style="list-style-type: none"> - Par petits groupes, les étudiants définissent en quoi consiste leur sujet de recherche - Les étudiants déterminent l'objectif correspondant au besoin d'information, et le type d'information nécessaire - Les étudiants mobilisent leurs propres connaissances pertinentes avec le sujet et évaluent leurs lacunes en pratiquant le brainstorming - Les étudiants identifient les sources possibles pour trouver des informations sur le contexte de leur sujet
	Identifier les termes / mots lors de la définition du problème ou du sujet (mind mapping)	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter aux étudiants comment identifier les termes/mots et démonstration du mind mapping - Montrer comment utiliser différents outils permettant de trouver des termes pertinents avec le sujet - Le formateur explique pourquoi identifier des termes et des mots est important
	Organisation des mots/termes	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter aux étudiants la notion d'organisation des termes autour d'un sujet ou d'une problématique et son intérêt - Montrer aux étudiants brièvement comment organiser leurs idées en relation avec le sujet
Définir un problème ou un sujet de recherche (suite)	Conceptualisation du savoir	<ul style="list-style-type: none"> - Les étudiants identifient les termes convenant à leur sujet en utilisant différents outils et en se basant sur leur expérience
		<ul style="list-style-type: none"> - Les étudiants formulent et construisent des vocabulaires à partir de termes en trouvant des étiquettes/termes/mots pertinents - Les étudiants dessinent des cartographies des idées basées sur leur problématique ou leur sujet - Les étudiants organisent les termes/mots sur la base de leurs similarités et de leurs différences
Localiser et accéder à l'information	Connaissance des types de sources d'information	<ul style="list-style-type: none"> - Interroger les étudiants sur leur connaissance des types de sources d'information - Présenter aux étudiants les différents types de sources

		d'information - Montrer comment identifier et sélectionner les sources d'information
	Savoir localiser et accéder à l'information	- Interroger les étudiants sur leur connaissance des outils de recherche -Présenter aux étudiants les différents types d'outils de recherche - Montrer comment identifier et sélectionner les outils de recherche - Le formateur doit expliquer l'intérêt de ces outils ainsi que leur importance dans la recherche d'information
	Connaître la structure des sources d'information	- Le formateur interroge les étudiants sur leur connaissance de la production et de la structure des sources d'information - Présenter aux étudiants comment l'information est produite et structurée - Le formateur explique l'intérêt de connaître la structure des sources d'information et en quoi cela facilite la recherche
	Connaître les systèmes d'information et les stratégies de recherche	- Démontrer comment formuler des stratégies de recherche et comment les utiliser dans un système de recherche d'information - Démontrer comment rechercher l'information en utilisant différentes stratégies de recherche, leur intérêt en fonction des recherches (ponctuelle, générale etc.)
	Etats d'esprit associés à cette procédure	- Prendre conscience des confusions et des doutes possibles survenant dans la phase de localisation et d'accès à l'information - Mettre l'accent sur la nécessité d'avoir une approche positive pour résoudre les problèmes de recherche
	Appliquer les savoir-faire permettant de localiser et d'accéder à l'information	Répartis en groupes, les étudiants doivent : - Identifier les principales tâches réalisées pour localiser et accéder à l'information - Identifier les problèmes rencontrés dans la recherche et la localisation - Identifier comment ils ont surmontés les obstacles Le formateur doit expliquer l'intérêt de cette démarche
Localiser et accéder à l'information (suite)	Recherche et récupération de l'information	Les étudiants poursuivent les procédures de recherche : - Identifier et pratiquer les fonctionnalités des outils de recherche - Construire des stratégies de recherche - Utiliser les différentes techniques de recherche - Récupérer et sélectionner les résultats - Redéfinir et modifier les recherches en reproduisant tout ou partie du modèle ou en recourant à d'autres termes ou d'autres sources individuelles ou institutionnelles - Conserver et organiser les sources récupérées
Synthétiser et évaluer l'information	Sélection de l'information à partir des sources	- Trouver comment les étudiants repèrent l'information à partir des sources - Commenter et démontrer diverses techniques de repérage (lecture de survol ou approfondie, lecture de l'introduction / conclusion) - Le formateur explique pourquoi le repérage de l'information est important

	Synthétiser l'information	<ul style="list-style-type: none"> - Le formateur cherche à savoir comment les étudiants font une synthèse des informations - Commenter et montrer diverses techniques de résumé (développer les concepts importants, paraphraser, mettre en avant, résumer, annoter, utiliser des graphiques, cartes, prendre des notes écrites ou orales, utiliser la vidéo, les feuilles de calcul, bases de données, chronologies, etc.) - Le formateur explique l'intérêt de combiner différentes techniques
	Connaître les critères d'évaluation de l'information	<ul style="list-style-type: none"> - Le formateur cherche à savoir les critères d'évaluation connus par les étudiants - Commenter et montrer divers critères d'évaluation de l'information et des sources (fiabilité, qualité, pertinence, validité, actualité, opportunité, point de vue ou parti pris etc.) - Le formateur présente aux étudiants différentes erreurs de jugement venant des théories de l'éducation - Le formateur explique l'intérêt de connaître les critères d'évaluation
	Mettre en pratique les compétences de synthèse et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer l'information et les sources en utilisant les critères définis ci-dessus (fiabilité, qualité, pertinence, validité, actualité, opportunité, point de vue ou parti pris etc.) - Les étudiants synthétisent les informations issues de différentes sources en fonction de la pertinence par rapport au sujet - Organiser les informations de manière cohérente
Communiquer et utiliser l'information	Savoir présenter l'information	<ul style="list-style-type: none"> - Le formateur cherche à savoir les techniques de présentation connues par les étudiants - Commenter et montrer différentes manières de présenter l'information en commençant par définir les objectifs, le public visé, le format, le produit final et les techniques - Le formateur explique l'intérêt de connaître les différentes manières de présenter l'information
	Comment utiliser l'information	<ul style="list-style-type: none"> - Le formateur interroge les étudiants sur les différentes façons d'utiliser l'information (écouter, voir, toucher)
	Savoir critiquer la manière de communiquer et d'utiliser l'information	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter aux étudiants le raisonnement inductif et déductif à partir d'exemples (comment présenter les données ou preuves, pour obtenir les idées ou informations et comment présenter des idées ou informations pour obtenir des preuves et faire une démonstration)
	Références bibliographiques	<ul style="list-style-type: none"> - Interroger les étudiants sur leur connaissance préalable des citations et références - Présenter aux étudiants les différents systèmes de citation bibliographique - Le formateur explique l'intérêt de connaître les différents modes de citation et pourquoi c'est important
	Connaître les problèmes d'éthique et de droit de l'information	<ul style="list-style-type: none"> - Sonder les étudiants sur ce qu'ils savent des problèmes éthiques et juridiques concernant l'utilisation de l'information - Discuter avec les étudiants sur les problèmes éthiques et juridiques concernant l'utilisation réelle de l'information et des technologies de l'information - Discuter avec les étudiants sur les différentes lois, réglementations, et politiques concernant l'accès et

		l'utilisation des sources de l'information - Le formateur explique l'importance des problèmes éthiques et juridiques concernant l'utilisation de l'information
	Mettre en pratique les compétences de communication et d'utilisation de l'information	- Les étudiants réalisent des présentations comprenant des réponses à leur recherche et une réflexion sur leur démarche
	Exercer un esprit critique dans la présentation et l'utilisation de l'information	- Les étudiants doivent réfléchir sur ce qu'ils ont appris en présentant et en utilisant les informations
	Préparer les présentations	- Les étudiants préparent la présentation pour l'ensemble du groupe

Les étudiants appliquent cette méthode de recherche et extraient les informations, puis, pour consolider leur apprentissage, ils doivent identifier les tâches et les procédés qu'ils ont expérimentés. Cela alimente la présentation du groupe et renforce l'apprentissage à travers la réflexion et la discussion.

La présentation est suivie par un test avec les coordonnées personnelles et portant sur :

La connaissance de l'environnement Windows

La connaissance d'Internet Explorer ; définition d'un problème ou d'un sujet de recherche ;

La connaissance des sources d'information et de leur utilisation

La connaissance de la bibliothèque, des bases de données et des ressources web

L'évaluation des informations et des sources

La rédaction des références, la synthèse et la présentation de l'information

Perception de l'utilisateur et comportement

Les cours de maîtrise de l'information qui se déroulent dans nos deux bibliothèques visent plusieurs groupes d'utilisateurs. Tout d'abord ils sont destinés aux étudiants, que l'on peut considérer comme le premier groupe. En même temps, notre objectif est que les enseignants deviennent également le deuxième groupe d'utilisateurs, dans le sens que leurs étudiants auront acquis quelques connaissances à la bibliothèque, et donc seront mieux armés pour faire face aux défis de l'université. Nous pensons également que les départements de l'université en tant que deuxième groupe d'utilisateurs, profitent des cours de la bibliothèque pour produire un meilleur enseignement à leurs étudiants.

Après avoir divisé les utilisateurs en deux groupes principaux, examinons leur perception et leur comportement.

Les étudiants trouvent ces cours utiles et pertinents. Dans les évaluations, ils attribuent de bonnes notes pour la pertinence, et font des commentaires quand on leur demande, par oral ou par écrit. Quand on leur demande ce qu'ils trouvent pertinent, les réponses couvrent les outils de recherche (bases de données, revues, autres ressources), aussi bien que les connaissances sur la recherche et l'évaluation de l'information. Assez flatteurs pour la bibliothèque, et le bibliothécaire, les étudiants attribuent des notes élevées pour les performances de la bibliothèque et la conception du cours.

Ce que nous avons découvert entre autres dans les réponses des étudiants, c'est que la formation elle-même, en plus d'arriver exactement quand les étudiants en ont besoin, serait plus pertinente si elle prenait comme point de départ les dossiers qu'ils ont à réaliser. Bien sûr, ce n'est pas une surprise, les étudiants étant aussi préoccupés par leur emploi du temps, mais nous trouvons utile de nous souvenir de cette remarque au moment de préparer le cours. En pratique, cela signifie que nous choisirons les exemples et les exercices différemment en fonction du cours.

Les enseignants évalueront les nouveaux savoirs en matière de maîtrise de l'information acquis par leurs étudiants et les évolutions dans leur travail quand ils n'auront plus à consacrer du temps à leur apprendre comment localiser et évaluer l'information. Indirectement, ils montrent aussi leur appréciation par leur demande de nouveaux cours, en envoyant de nouveaux groupes d'étudiants à la bibliothèque pour les cours de maîtrise de l'information.

Les départements font de même, en demandant des cours correspondants à différents niveaux. Nous n'avons pas encore connu de départements souhaitant arrêter la collaboration avec la bibliothèque pour les cours de maîtrise de l'information.

Conclusions

Dans le cadre de l'Union européenne, l'éducation et la recherche sont des éléments essentiels pour le développement des sociétés. Une éducation de qualité implique l'acquisition de compétences professionnelles le plus rapidement possible et au meilleur niveau. Dans l'enseignement supérieur, pour atteindre ces objectifs, le travail individuel et la formation continue sont des composantes basées sur la maîtrise de l'information. La maîtrise de l'information exige les efforts conjoints du corps enseignant, de la Bibliothèque et de l'Administration.

La Bibliothèque joue un rôle important dans la création d'un environnement technologique favorable, en fonction de la demande, par l'acquisition des sources et ressources documentaires. Le bibliothécaire devient à la fois le professeur documentaliste, le guide et le spécialiste de la recherche d'information et de la formation des usagers pour une utilisation efficace de l'information.

Cet article présente l'expérience de deux bibliothèques universitaires : l'une, située dans un pays développé, est caractérisée par une tradition et une expérience à cet égard ; l'autre, appartenant à une culture et une civilisation en voie de développement dans le domaine de la maîtrise de l'information, est caractérisée par une évolution technologique en cours et des difficultés à changer la mentalité des enseignants et des étudiants.

Les deux situations sont la preuve que la maîtrise de l'information est nécessaire pour devenir performant et les bibliothécaires sont les mieux formés et les plus compétents pour y parvenir.

La Bibliothèque de l'Université de Bergen est équipée de technologies de pointe et des outils de recherche d'information innovants. La Bibliothèque de l'Université de Transylvanie se trouve un pas en arrière, car elle ne dispose pas des technologies les plus récentes.

Les étudiants partout dans le monde sont des facteurs de progrès ; ils sont impatients de devenir compétents dans leur domaine de spécialité et ont soif de connaissances.

Nous estimons que l'Union européenne et la collaboration extraordinaire entre bibliothécaires à travers le monde sont des facteurs de progrès, et que les écarts entre les différents coins avantagés du globe et les régions moins avantagées sont basés sur l'absence de moyens financiers et technologiques, mais malheureusement aussi sur des problèmes de mentalité.

Références

1. ALA Editions Offers Electronic Resources and Information Literacy Titles. In: *Computers in Libraries*; Jun2006, Vol. 26 Issue 6, p40-40, 1/3p, 1bw
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=20996712&site=ehost-live> [cited: 19.04.2007]
2. Chan, Leslie; Costa, Sely. Participation in the global knowledge commons: Challenges and opportunities for research dissemination in developing countries. In: *New Library World*; 2005, Vol. 106 Issue 3/4, p141-163, 23p
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=16991436&site=ehost-live> [cited: 29.04.2007]

3. Dawson, Jen; Schatz, Jennifer. Teaching and Marketing Electronic Information Programs A How-To-Do-It Manual for Librarians. In: *Public Libraries*; Jan/Feb2005, Vol. 44 Issue 1, p51-52, 2p
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=16247637&site=ehost-live> [cited: 27.04.2007]

4. *The design and implementation of an information literacy training course* – January 2006 – Vol 5 Issue 1
<http://www.ics.heacademy.ac.uk/italics/vol5-1/pdf/hepworth-evans-final.pdf> [cited: 24.04.2007]

5. Ellis, David; Oldman, Hanna. *The English literature researcher in the age of the Internet*.
In: *Journal of Information Science*; 2005, Vol. 31 Issue 1, p29-36, 8p
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=15938134&site=ehost-live> [cited: 15.04.2007]

6. Garnes, Kari; Landoy, Ane; Repanovici, Angela (2006) : Aspects of the Digital Library. Alfheim og Eide akademisk forlag/BORA. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1956/1821> 3. april 2007

7. Information literacy. In: *Wikipedia, the free encyclopedia*
http://en.wikipedia.org/wiki/Information_literacy#Specific_aspects_of_Information_literacy [cited: 17.04.2007]

8. Information Literacy on the WWW
<http://www.fiu.edu/~library/ili/iliweb.html> [cited: 18.04.2007]

9. *The Information Literacy Competency Standards for Higher Education*
<http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>. [cited: 20.04.2007]

10. Information literacy: the skills
<http://www.cilip.org.uk/professionalguidance/informationliteracy/definition/skills.htm> [cited: 22.04.2007]

11. Kulthaul, Carol (2004) *Searching Meaning*. Libraries Unlimited, Westport/London

12. Lightman, Harriet; Reingold, Ruth N. *A Collaborative Model for Teaching E-Resources*: Northwestern University's Graduate Training Day.
portal: *Libraries & the Academy*; Jan2005, Vol. 5 Issue 1, p23-32, 10p

13. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=16095620&site=ehost-live> [cited: 19.04.2007]

14. Price, Gwyneth. Access to, and use of, electronic resources: progress report on a TQEF project at the Institute of Education, University of London. In: *Education Libraries Journal*; Autumn2004, Vol. 47 Issue 3, p18-22, 5p

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=16164580&site=ehost-live> [cited: 28.04.2007]

15. A short introduction to information literacy: Professional Guidance, Policy & Research

CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals)

<http://www.cilip.org.uk/default.cilip> [cited: 19.04.2007]

16. Student evaluations: University of Bergen Library fall 2005, spring 2007.

17. Personal communications with professors at the UBL spring 2007.

18. Kavli, Solveig: "Biblioteket som ein pedagogisk arena" 2004. Unpublished manuscript

19.

Hafstad, Sissel; Hunskaar, Irene; Kavli, Solveig; Mikki, Susanne; Skagen, Therese; Torras, Maria-Carme (2007) : Søk & Skriv for kursholdere : bibliotekundervisning i høyere utdanning. University of Bergen Library/BORA: <http://hdl.handle.net/1956/2205> [Retrieved 18.04.2007]

Traduction Agnès Colnot

agnes.colnot@uhb.fr

SCD Université Rennes 2- France

11 juillet 2007