

# Nouveaux développements en maîtrise de l'information

Le concept d'*Information Literacy* (« maîtrise de l'information ») occupe aujourd'hui une place éminente dans la littérature spécialisée en bibliothéconomie et sciences de l'information, dans les colloques professionnels et les échanges quotidiens qui ont lieu dans les bibliothèques, toutes catégories confondues. Le volume d'informations le concernant a rapidement augmenté au cours des vingt-cinq dernières années, que l'on pense aux études empiriques, aux essais rhétoriques ou aux études ciblées sur les pratiques de bibliothèque.

**Lisa Janicke Hinchliffe**

University of Illinois,  
Urbana-Champaign  
ljanicke@uiuc.edu

Avant même que l'usage du terme ne s'impose, la littérature spécialisée et les bibliothécaires s'intéressaient aux compétences et aux aptitudes des usagers des bibliothèques, et développaient des programmes en conséquence. Au vu de l'importance croissante accordée à ces thèmes, il vaut la peine d'examiner de plus près les contours du concept d'*Information Literacy*.

On l'utilise indifféremment pour décrire les caractéristiques individuelles ou les différentes initiatives engagées dans le but d'aider les individus à acquérir ces caractéristiques. Pour bien comprendre le sens qu'il revêt aujourd'hui, il faut s'arrêter sur ces deux usages et sur la manière dont ils se nourrissent mutuellement. Dans le texte ci-dessous, nous nous attacherons d'abord aux caractéristiques individuelles, avant d'examiner dans un second temps les initiatives prises dans différentes catégories de bibliothèques et d'institutions.

## Être compétent dans l'usage de l'information

Le rapport final du Comité présidentiel sur la maîtrise de l'information constitué au sein de l'American Library Association livrait une définition devenue depuis incontournable de l'individu apte à maîtriser l'information :

*« Une personne compétente dans l'usage de l'information doit pouvoir reconnaître quand émerge un besoin d'information, et être capable de trouver l'information adéquate, de l'évaluer et de l'utiliser efficacement [...] En somme, ce sont des personnes qui ont appris à apprendre. Ils savent apprendre parce qu'ils savent comment le savoir est organisé, comment trouver l'information et comment l'utiliser en sorte de transmettre ce savoir à d'autres. Ils sont préparés à apprendre tout au long de leur vie, car ils sont toujours en mesure de trouver les informations réclamées par la tâche ou la décision qui se présente<sup>1</sup>. »*

\* Cet article a été traduit de l'anglais par Oristelle Bonis. Nous le publions grâce à l'aimable autorisation de *The Bowker Annual Library and Book Trade Almanac*, 2005, édité par Information Today Inc., 143 Old Malton Pike, Medford, NJ 08055-8750. © Information Today, Inc.

1. Presidential Committee on Information Literacy, *Final Report*, American Library Association, 1989 <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm> [24 février 2005]

*Lisa Janicke Hinchliffe* est coordonnatrice des services de formation à la documentation et professeur associé d'administration des bibliothèques à l'université de l'Illinois. Membre de l'Institute for Information Literacy de l'ACRL, elle a enseigné la compétence informative à la fois à de futurs bibliothécaires et à des étudiants. Rédactrice en chef de la revue *Research Strategies*, elle est l'auteur de *Neal-Schuman Electronic Classroom Handbook* (2001).

Quantité de documents cadres sur la formation à la maîtrise de l'information l'abordent sous cet aspect de caractéristique individuelle. C'est particulièrement vrai des *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*<sup>2</sup> mis au point par une commission constituée sous l'égide de l'ACRL (Association of College and Research Libraries), et qui traduisent au plus près la définition donnée ci-dessus :

*Critère 1.* L'étudiant compétent dans l'usage de l'information détermine la nature et l'étendue de l'information dont il a besoin.

*Critère 2.* L'étudiant compétent dans l'usage de l'information se procure l'information dont il a besoin de manière efficace et rentable.

*Critère 3.* L'étudiant compétent dans l'usage de l'information évalue l'information et ses sources de manière critique ; il insère l'information sélectionnée dans sa base de connaissances et dans son système de valeurs.

*Critère 4.* Individuellement ou au sein d'un groupe, l'étudiant compétent dans l'usage de l'information utilise efficacement l'information pour atteindre un objectif précis.

*Critère 5.* Parce qu'il a connaissance de la plupart des questions d'ordre économique, juridique et social qui entourent l'usage de l'information, l'étudiant compétent dans l'usage de l'information accède à l'information et l'utilise dans le respect des règles éthiques et juridiques.

2. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, American Library Association, 2000. <http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html> [24 février 2005]

Les *Information Literacy Standards for Student Learning*<sup>3</sup> élaborés conjointement par l'AASL (American Association of School Librarians) et l'AECT (Association for Educational Communications and Technology) privilégient également la dimension individuelle, mais, en plus de refléter la définition du rapport final du Comité présidentiel de l'ALA, leurs exigences plus complètes contextualisent le concept à partir des notions d'apprentissage autonome et de responsabilité sociale :

*Critère 1.* L'étudiant compétent dans l'usage de l'information accède à l'information de manière efficace et rentable.

*Critère 2.* L'étudiant compétent dans l'usage de l'information évalue l'information de manière critique et satisfaisante.

*Critère 3.* L'étudiant compétent dans l'usage de l'information utilise l'information avec précision et de manière créative.

*Critère 4.* L'étudiant qui complète individuellement sa formation est compétent dans l'usage de l'information dès lors qu'il recherche des informations en lien avec ses intérêts personnels.

*Critère 5.* L'étudiant qui complète individuellement sa formation est compétent dans l'usage de l'information dès lors qu'il sait apprécier la valeur des textes et autres sources créatives d'information.

*Critère 6.* L'étudiant qui complète individuellement sa formation est compétent dans l'usage de l'information dès lors qu'il vise l'excellence en matière de recherche d'information et de renouvellement des connaissances.

*Critère 7.* L'étudiant qui contribue positivement à la communauté scientifique et à la société dans son ensemble

3. American Association of School Librarians and Association for Educational Communications and Technology, *Information Literacy Standards for Student Learning: Standards and Indicators*. [http://www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards\\_final.pdf](http://www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards_final.pdf) [24 février 2005]

est compétent dans l'usage de l'information dès lors qu'il reconnaît l'importance attachée à l'information dans une société démocratique.

*Critère 8.* L'étudiant qui contribue positivement à la communauté scientifique et à la société dans son ensemble est compétent dans l'usage de l'information dès lors qu'il adopte un mode de conduite éthique vis-à-vis de l'information et de ses technologies.

*Critère 9.* L'étudiant qui contribue positivement à la communauté scientifique et à la société dans son ensemble est compétent dans l'usage de l'information dès lors qu'il participe efficacement au travail collectif de recherche et de création de l'information.

Cette attention prêtée aux dimensions individuelles de la maîtrise de l'information n'est pas propre aux États-Unis. Au Royaume-Uni, la Sconul (Society of College, National and University Libraries) a ainsi élaboré un modèle de compétences informationnelles reposant sur sept « piliers » qui sont autant d'aptitudes individuelles<sup>4</sup> :

1. capacité à identifier un besoin d'information particulier ;
2. capacité à reconnaître les moyens de réduire le « déficit » d'information ;
3. capacité à définir des stratégies de localisation de l'information ;
4. capacité à trouver l'information et à y accéder ;
5. capacité à comparer et à évaluer les informations obtenues à partir de sources différentes ;
6. capacité à organiser les informations, à les utiliser et à les communiquer à l'aide de moyens adaptés ;
7. capacité à synthétiser les informations disponibles et à en tirer parti pour contribuer à la création de connaissances nouvelles.

Dans le même esprit, l'ensemble de mesures promulguées par l'Institut australien et néo-zélandais pour

4. *Information Skills in Higher Education: A Sconul Position Paper*. [http://www.sconul.ac.uk/activities/inf\\_lit/papers/Seven\\_pillars.html](http://www.sconul.ac.uk/activities/inf_lit/papers/Seven_pillars.html) [24 février 2005]

la maîtrise de l'information<sup>5</sup> précise notamment qu'une personne compétente dans l'usage de l'information doit savoir :

1. identifier le besoin d'information et déterminer la nature et l'importance de l'information requise;
2. trouver les informations demandées de manière efficace et rentable;
3. procéder à l'évaluation critique des informations et de la méthode utilisée pour se les procurer;
4. exploiter les informations recueillies ou produites;
5. se servir des informations déjà connues et de celles qu'il découvre pour construire de nouveaux concepts ou élaborer de nouvelles interprétations;
6. utiliser les informations avec discernement, compte tenu des problèmes culturels, éthiques, économiques, juridiques et sociaux qui entourent l'usage de l'information.

Il est cependant intéressant de signaler, que tout en s'inspirant des *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* définies par l'ACRL, ces recommandations s'adressent non aux « étudiants » mais aux « personnes », choix qui trahit peut-être un subtil déplacement d'intérêt de la période de formation aux expériences « vécues ». Il témoigne aussi peut-être d'une démarche plus récente qui, dans une tentative pour définir ou mieux comprendre la maîtrise de l'information, s'appuie sur la perception qu'en ont les individus reconnus compétents dans l'usage de l'information – ou, pour dire les choses plus précisément, ceux qui, par leurs pratiques, témoignent de cette maîtrise. La thèse de Christine Bruce, *Seven Faces of Information Literacy in Higher Education*<sup>6</sup>, est sans doute

5. Australian and New Zealand Information Literacy Framework: Principles, Standards and Practice, ed. by Alan Bundy, Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, 2004. <http://www.anziii.org/resources/Info%20lit%202nd%20edition.pdf> [24 février 2005]

6. Christine Bruce, *Seven Faces of Information Literacy in Higher Education*, Auslib Press, 1997. <http://sky.fit.qut.edu.au/~bruce/inflit/faces/faces1.php> [24 février 2005]

le document le plus connu sur cette approche. Les sept caractéristiques ici identifiées sont particulièrement intéressantes, car, au lieu de tendre vers une définition exhaustive, normative, elles représentent autant de façons d'aborder la maîtrise de l'information. Celle-ci est vue simultanément comme :

1. une utilisation des technologies de l'information pour la recherche de l'information et la diffusion des informations;
2. un repérage des informations localisées dans les sources documentaires;
3. l'exécution de procédures;
4. un contrôle de l'information;
5. la constitution d'une base de connaissances personnelles dans un nouveau domaine d'intérêt;
6. un travail mettant en jeu des connaissances et des perspectives personnelles adoptées pour dégager des aperçus originaux;
7. une utilisation judicieuse de l'information dans l'intérêt collectif.

Le projet de Sheila Webber et de Bill Johnston, *UK Academics' Conceptions of, and Pedagogy for Information Literacy*<sup>7</sup>, s'inscrit dans la même veine; la recherche qu'il comporte sur les différentes acceptions de l'*Information Literacy* dans les disciplines de l'enseignement supérieur est tout à fait intéressante.

### Les compétences informationnelles comme composantes d'autres compétences

Les documents dont il vient d'être question ci-dessus définissent ou décrivent l'*Information Literacy* comme une caractéristique ou un ensemble de caractéristiques individuelles. Elle est par ailleurs fréquemment appréhendée comme une des

7. Sheila Webber and Bill Johnston, *UK Academics' Conceptions of, and Pedagogy for Information Literacy*, 2004. <http://dis.shef.ac.uk/literacy/project> [24 février 2005]

caractéristiques ou des aptitudes indispensables pour participer pleinement à la société de l'information. La notion de compétences multiples est amplement discutée dans le *Livre blanc* du Sommet de la « 21st Century Literacy<sup>8</sup> », qui présente les qualités suivantes comme des enjeux pour l'enseignement, les savoirs professionnels et l'engagement citoyen.

*Maîtrise de la technologie.* Capacité à utiliser les nouveaux médias tel Internet pour accéder à l'information et la communiquer efficacement.

*Maîtrise de l'information.* Capacité à utiliser les nouveaux médias tel Internet pour se procurer des informations vérifiées et les communiquer efficacement.

*Créativité médiatique.* Capacité croissante des individus où qu'ils soient à produire et diffuser des informations de fond à des publics de toutes tailles.

*Responsabilité sociale.* Capacité à envisager les conséquences sociales d'une publication en ligne et à adopter une attitude responsable vis-à-vis des enfants.

Le cadre d'évaluation défini lors de ce sommet<sup>9</sup> retient de même quatre ensembles de qualités – maîtrise des savoirs de l'ère numérique, inventivité de la pensée, efficacité à communiquer, productivité – qui, chacun, se décompose en faisceaux de compétences. La maîtrise des savoirs de l'ère numérique repose tout à la fois sur des compétences fondamentales, scientifiques, économiques et technologiques; sur la faculté à décrypter les images et l'information; sur des connaissances multiculturelles et des capacités d'attention globale.

L'initiative proposée par l'ALA en lien avec ce sommet analyse l'*Infor-*

8. *21st Century Literacy Summit, White Paper: 21st Century Literacy in a Convergent Media World*, Berlin, 2002.

Le site n'est plus accessible. Le document peut être consulté dans les archives: <http://web.archive.org/web/20030405070437/www.21stcenturyliteracy.org/white/WhitePaperEnglish.pdf> [25 février 2005]

9. *Learning Point Associates, 21st Century Skills*. <http://www.ncrel.org/engage/skills/skill21.htm> [25 février 2005]

ation Literacy dans l'optique de la maîtrise des connaissances telle qu'on la conçoit généralement, sans tenter de distinguer les uns des autres les divers types de compétences<sup>10</sup>.

### Initiatives pédagogiques

S'il est vrai que, sur le plan individuel, la maîtrise de l'information ne passe pas nécessairement par les cursus d'enseignement officiels, à l'heure actuelle les bibliothécaires sont nombreux à soutenir que, pour se développer, elle doit être systématiquement soutenue et encouragée par les programmes éducatifs. Parmi les documents présentés ci-dessus, plusieurs de ceux qui s'attachent à définir ou décrire l'*Information Literacy* livrent des bases utiles pour l'élaboration d'un programme de formation générale.

À côté des activités officielles d'enseignement, presque tous les services et les ressources offerts par les bibliothèques peuvent être conceptualisés comme des instruments au service de la maîtrise de l'information, dès lors qu'ils incitent et aident les individus à devenir compétents dans l'usage de l'information. Si l'examen des activités spécifiquement conçues à cette fin est bien sûr éclairant, il faut néanmoins garder présente à l'esprit cette vision plus globale, car le soutien prodigué en la matière par des bibliothèques différentes prendra forcément des formes différentes, étant donné la diversité de leurs missions et de leurs ressources.

### Les bibliothèques scolaires

De toutes les catégories de bibliothèques, ce sont peut-être les centres de documentation scolaires qui mettent le plus l'accent sur le développement de la maîtrise de l'information.

La collaboration des enseignants et des documentalistes, la constitution des collections, les programmes d'études, l'agencement des espaces de la bibliothèque, tout y est pensé dans un contexte de promotion et de valorisation de l'acquisition des connaissances.

Primordiale, l'attention portée par les documentalistes (ou bibliothécaires-enseignants, ainsi qu'on les appelle parfois) à l'instruction et à l'apprentissage des élèves les amène à jouer un quadruple rôle (d'enseignant, d'associé pédagogique, de spécialiste de l'information, d'administrateur des programmes) détaillé dans le recueil *Information Power: Building Partnerships for Learning*<sup>11</sup>. Les efforts engagés pour relier les critères de la maîtrise de l'information à ceux qui définissent les autres connaissances de fond et mieux caractériser les différents niveaux de maîtrise de l'information revêtent ici une importance particulière.

Les précisions apportées par les auteurs de ce recueil permettent d'associer les *Critères de la maîtrise de l'information par les élèves* à des niveaux de compétence et des normes de contenu. À chaque critère correspondent des activités d'apprentissage conçues en fonction de quatre groupes de niveau, et dont l'ensemble compose un large éventail de programmes axés sur différentes matières.

Les auteurs dégagent aussi plusieurs exemples de normes de contenu valables pour chacun des critères de maîtrise de l'information. Ils associent en outre à chaque critère un indice de performance simultanément défini pour trois niveaux de compétence (fondamental, très satisfaisant et exemplaire). Si les normes de contenu promulguées par diverses associations éducatives concernent évidemment les bibliothécaires,

en toute hypothèse il en va de même de celles élaborées par les services d'enseignement officiels.

Les bibliothèques scolaires recourent par ailleurs largement aux modèles détaillant les processus d'acquisition de l'*Information Literacy*. Le plus connu reste peut-être l'*Information Problem-Solving Process* élaboré par le groupe Big 6<sup>12</sup>, lequel distingue six étapes (toutes en deux temps) dans l'approche des questions touchant à l'information :

1. *Définition de la tâche*
  - Définition du problème d'information
  - Identification de l'information requise
2. *Stratégies de recherche de l'information*
  - Recensement de toutes les sources possibles
  - Sélection des meilleures sources
3. *Localisation et accès*
  - Localisation des sources (intellectuellement et pratiquement)
  - Repérage de l'information
4. *Utilisation de l'information*
  - Entrée en contact (par la lecture, l'écoute, la vision, le toucher...)
  - Extraction des informations pertinentes
5. *Synthèse*
  - Organisation des informations prélevées dans des sources multiples
  - Présentation de l'information
6. *Évaluation*
  - Appréciation du résultat (efficacité)
  - Appréciation du processus (rentabilité)

En proposant une série de tâches dont l'exécution permet aux élèves d'acquiescer et de manifester leur maîtrise de l'information, les modèles de ce type viennent compléter les critères définissant les caractéristiques attendues des personnes compétentes dans l'usage de l'information. Enseignants et bibliothécaires peuvent également s'en inspirer pour structurer leurs cours.

10. American Library Association, *21st Century Literacy @ your library*. <http://www.ala.org/ala/proftools/21centurylit/21stcenturyliteracy.htm> [25 février 2005]

11. American Association of School Librarians and Association for Educational Communications and Technology, *Information Power: Building Partnerships for Learning*, American Library Association, 1998, 4-5. 272 / Special Reports.

12. Big6 Associates, *Big 6: An Information Problem-Solving Process*. <http://www.big6.com>

## Les bibliothèques universitaires

À l'instar des bibliothèques scolaires, les bibliothèques universitaires relèvent d'institutions d'enseignement et sont donc intéressées au premier chef par l'instruction et la formation des étudiants. Toutes n'accordent cependant pas une importance équivalente à la maîtrise de l'information, de même que, d'une université à l'autre, l'accent mis sur l'enseignement et l'acquisition des connaissances dépend de la place reconnue aux activités de recherche et à la spécialisation des savoirs.

Il est fréquent que les bibliothèques universitaires confient à un coordinateur le soin d'impulser et de diriger les initiatives visant au développement de la maîtrise de l'information, en lien avec la mission pédagogique de la bibliothèque. Selon les cas, le coordinateur supervisera ou non les bibliothécaires engagés dans les actions pédagogiques. De plus, les diverses responsabilités incombant aux bibliothécaires de référence et aux bibliographes comportent assez souvent des activités d'enseignement, et les bibliothécaires qui travaillent dans les services techniques peuvent également être sollicités pour participer à des programmes éducatifs.

Les *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* servent de cadre de référence à maintes bibliothèques universitaires. Si certaines préfèrent néanmoins utiliser des critères élaborés par leurs soins, d'autres continuent de se référer au modèle publié par l'ACRL<sup>13</sup>, car ce document, qui porte plus spécifiquement sur la compréhension et l'utilisation des ressources d'information par les chercheurs, s'applique très bien à l'analyse de l'*Information*

13. ACRL/BIS Task Force on Model Statement of Objectives, « Model Statement of Objectives for Academic Bibliographic Instruction », in: *Read This First! An Owner's Guide to the New Model Statement of Objectives for Academic Bibliographic Instruction*, ed. by Carolyn Dusenbury, Association of College and Research Libraries, 1991, 5-15.

*Literacy* dans un contexte de spécialisation par disciplines. Bien que les établissements d'enseignement supérieur aient intégré la maîtrise de l'information à leurs programmes, en particulier dans les cours de composition écrite, au sein des différentes disciplines cette question suscite de plus en plus d'attention.

Les programmes pédagogiques des bibliothèques universitaires peuvent par ailleurs s'appuyer sur deux documents publiés en ligne par l'ACRL au début de l'année 2005<sup>14</sup>. Ou s'inspirer, comme elles sont nombreuses à le faire, de ces remarques de Jeremy Shapiro et de Shelley Hughes: « *Il faudrait en fait concevoir la maîtrise de l'information dans un sens plus large, comme une nouvelle branche des sciences humaines qui irait de l'utilisation avertie des ordinateurs et de l'accès à l'information à une réflexion critique sur la nature de l'information en tant que telle, ses infrastructures techniques, son contexte et ses effets sociaux, culturels, voire philosophiques, car elle est aussi essentielle pour la structure mentale des intellectuels de l'ère de l'information que l'était le trivium des arts libéraux (grammaire, logique et rhétorique) pour les érudits du Moyen Âge*<sup>15</sup>. »

La plupart de ces programmes restent malheureusement très en deçà du niveau d'exigence souhaité par Hughes et Shapiro.

À côté des sessions pédagogiques qu'ils assurent en personne, les bibliothécaires universitaires ont déve-

loppé toute une panoplie de ressources et de supports pédagogiques en ligne pour former les étudiants à la maîtrise de l'information. La collaboration entre le corps enseignant et les bibliothécaires, les activités externes en direction de certaines catégories d'étudiants, les arguments avancés pour la réforme et le développement des programmes d'études font partie des stratégies couramment appliquées en vue d'intégrer la maîtrise de l'information aux cursus universitaires et aux expériences d'apprentissage des étudiants.

## Les bibliothèques publiques

Sans être officiellement associées à des établissements d'enseignement, les bibliothèques publiques s'emploient depuis longtemps à contribuer au développement des compétences et des aptitudes de leurs usagers. En ce qui concerne la maîtrise de l'information, leurs activités ne sont en principe pas liées à un programme de cours particulier; dans la plupart des cas, l'apprentissage tout au long de la vie constitue le contexte de référence des diverses initiatives proposées.

Les sessions sont souvent conçues en réponse à des besoins reconnus de la collectivité, ou à des demandes formulées par les usagers. Dans l'ensemble, ces activités comprennent aussi bien des cours, qui, pour la plupart, portent sur les ressources et les stratégies qu'autorise la technologie, que les traditionnelles consultations en tête-à-tête au service de références et les visites guidées de la bibliothèque.

Ce qui distingue sans doute avant tout les bibliothèques publiques, c'est l'importance qu'elles accordent à la valeur intrinsèque de la lecture et la manière dont elles organisent en conséquence leurs activités, qu'il s'agisse des conseils aux lecteurs, des débats autour des livres, des bibliographies, des expositions et des affichages, tous destinés à encourager la lecture pour elle-même et à aider les lecteurs à effectuer leurs choix.

14. Association of College and Research Libraries, *Characteristics of Programs of Information Literacy that Illustrate Best Practices: A Guideline*, 2003.

<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/characteristics.htm> [24 février 2005]

Association of College and Research Libraries, *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries*, 2003.

<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/guidelinesinstruction.htm> [25 février 2005]

15. Jeremy J. Shapiro and Shelley K. Hughes, « Information Literacy as a Liberal Art: Enlightenment Proposals for a New Curriculum », *Educom Review*, 31, March/April 1996.

<http://www.educause.edu/pub/er/review/reviewArticles/31231.html> [24 février 2005]

Leur vocation amène par ailleurs les bibliothèques publiques à participer activement aux programmes d'alphabétisation et de familiarisation avec l'écrit destinés tant aux enfants qu'aux adultes. Le développement des aptitudes à la lecture du jeune public est ainsi au centre du projet « Every Child Ready to Read<sup>16</sup> », tandis que les services conçus par l'ALA à l'intention des groupes défavorisés<sup>17</sup> mettent à la disposition des bibliothèques publiques quantité de matériel et de documents censés les aider dans cette tâche, notamment d'importantes ressources littéraires à l'intention des adultes. La familiarisation avec l'usage de l'ordinateur et des nouvelles technologies devient également une des priorités de nombreuses bibliothèques publiques.

Quelques-unes d'entre elles, isolément ou collectivement, ont recruté des coordinateurs, mais l'élaboration et la mise en œuvre des divers programmes restent souvent de la responsabilité des bibliothécaires de référence rattachés aux sections enfants, jeunesse ou adultes.

## Les bibliothèques spécialisées

Les efforts engagés par cette catégorie de bibliothèques en faveur de la maîtrise de l'information sont forcément aussi diversifiés que les missions leur incombant. Celles qui font également office de bibliothèques universitaires suivent une politique similaire à ce qui a été décrit plus haut. Celles qui, par leurs missions, s'apparentent à des bibliothèques publiques mènent le même type d'actions qu'elles.

Les seules activités relatives à l'*Information Literacy* dont il n'a pas

encore été question ici ont trait à l'organisation des connaissances et des aptitudes professionnelles, et sont donc plus spécifiques aux bibliothèques d'entreprise ou d'organismes à but non lucratif. À titre d'exemple, le modèle de Tom Goad sur la maîtrise progressive de l'information par les salariés détaille un processus en seize étapes, où la communication, la réflexion et la prise de décision, la créativité, l'innovation et la prise de risques, l'aisance à se servir du matériel informatique et une bonne connaissance thématique apparaissent comme des qualités nécessaires<sup>18</sup>.

Diverses, les stratégies utilisées par les bibliothèques spécialisées pour appuyer l'organisation des connaissances et des aptitudes requises par la maîtrise de l'information sont souvent le reflet de la culture propre à l'entreprise ou à l'organisme dont elles relèvent. Il peut s'agir de séminaires ou d'ateliers de réflexion, de réunions autour d'un repas, de lettres d'information imprimées ou électroniques à large diffusion, de l'accueil des nouveaux employés et autres initiatives professionnelles internes.

Le document sur les compétences des professionnels de l'information du XXI<sup>e</sup> siècle publié par la SLA<sup>19</sup> (Special Libraries Association) détaille comme suit le rôle éducatif de ces bibliothèques, qui doivent « *développer, mettre en œuvre et administrer des programmes pour former leurs clients à la maîtrise de l'information, à l'utilisation de l'Internet, à la localisation et à l'interprétation des sources d'information* ». Le contenu spécifique de ces programmes est fonction des objectifs respectifs des bibliothèques spécialisées, de leur taille et du public auquel elles s'adressent.

## Maîtrise de l'information et échanges institutionnels

Le personnel des bibliothèques universitaires et scolaires s'efforce en général de travailler en collaboration avec les autres corps professionnels de leurs institutions de tutelle, tant les enseignants que les techniciens, les responsables de la formation interne et les administrateurs.

La collaboration avec le corps enseignant s'avère particulièrement importante eu égard à la place accordée à la maîtrise de l'information dans les programmes de cours et aux moyens mis en œuvre pour convaincre élèves et étudiants de s'y atteler sérieusement; les bibliothécaires peuvent notamment amener l'école ou l'université à faire de la maîtrise de l'information une matière obligatoire enseignée dans tous les cursus. De même, le personnel des bibliothèques publiques et spécialisées a maintes occasions de travailler en liaison avec les autres services afin de proposer des activités visant à développer les compétences informationnelles.

Si la maîtrise de l'information est souvent appréhendée dans le contexte d'une bibliothèque particulière, ou par des bibliothécaires travaillant dans une même catégorie d'établissements, la volonté existe néanmoins de relier entre elles les diverses initiatives sans tenir compte du cloisonnement traditionnel entre les différentes institutions. Les recommandations émises à cet égard par l'AASL et l'ACRL<sup>20</sup> portent sur le couplage d'initiatives en rapport avec le rôle éducatif des bibliothèques scolaires et universitaires et de leurs associations respectives. Ce plan a, entre autres, débouché sur la création d'une commission commune à l'AASL et à l'ACRL, dans le double objectif de familiariser les étudiants, à l'issue de leurs études supérieures, avec les multiples composantes de l'information, et d'assurer

16. Public Library Association and Association for Library Service to Children, Every Child Ready to Read Project.

<http://www.ala.org/ala/pla/plaissues/earlylit/earlyliteracy.htm> [24 février 2005]

17. American Library Association, Office for Literacy and Outreach Services. <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=olos> [24 février 2005]

18. Tom W. Goad, *Information Literacy and Workplace Performance*, Quorum Books, 2002.

19. Special Libraries Association, *Competencies for Information Professionals of the 21st Century*, 2003.

<http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm> [24 février 2005]

20. AASL/ACRL Task Force on the Educational Role of Libraries, *Blueprint for Collaboration*, 2000. <http://www.ala.org/acrl/blueprint.html> [25 février 2005]

les échanges entre ces deux organisations à propos de l'*Information Literacy* et de la formation aux métiers des bibliothèques.

Une autre façon de conceptualiser la collaboration que réclame la maîtrise de l'information passe par les accords conclus au niveau des collectivités locales<sup>21</sup>. Il s'agit ici de promouvoir des actions concernant une région géographique ou une communauté particulière, actions auxquelles les bibliothèques participent souvent en lien avec d'autres organismes. Les programmes d'activité élaborés grâce à ces accords reflètent les grandes tendances nationales, mais sont spécifiquement adaptés aux demandes et aux conditions locales.

### L'évaluation et la recherche

Pour saisir au plus près les qualités exigibles des individus compétents dans l'usage de l'information et ce que leurs connaissances et leurs aptitudes doivent aux actions engagées par les bibliothèques, il est essentiel de procéder à des études systématiques sur la maîtrise de l'information, en privilégiant, selon les cas, la dimension individuelle ou l'aspect éducatif. Ces études, qui peuvent prendre des formes diverses, interviennent à différents niveaux.

#### L'évaluation

Dans le contexte de l'enseignement officiel, les bibliothécaires évaluent l'acquisition des connaissances par classe ou groupe d'études. Cette évaluation porte avant tout sur ce que les élèves ont appris, sur ce qu'ils ont retenu et sur les mécanismes d'apprentissage. Effectuée au moyen de tests et d'interrogations rapides, elle est généralement complétée par une évaluation des performances (ap-

21. Presidential Initiative: Information Literacy Community Partnerships Initiative. <http://www.ala.org/ala/ourassociation/governance/pastpresidents/nancykranich/informationliteracy.htm> [24 février 2005]

préciation du niveau de maîtrise de l'information des sujets en fonction de la qualité d'exécution de tâches concrètes) qui fournit des données plus détaillées sur le taux de réussite. La communication des résultats de ces évaluations permet d'informer les élèves sur leurs progrès, d'améliorer les activités éducatives existantes et de consolider les acquis dans les programmes ultérieurs.

Bien des bibliothécaires souhaiteraient par ailleurs disposer d'un outil standardisé qui leur permette d'évaluer la maîtrise de l'information de publics variés, insérés dans des environnements éducatifs différents. Cet outil servirait à évaluer les compétences informationnelles individuelles, considérées soit comme une caractéristique à part entière, soit comme une composante d'un ensemble d'aptitudes plus large, indépendamment des activités pédagogiques ou des programmes éducatifs particuliers. Reste à passer au stade de la réalisation. L'ETS (Educational Testing Service) travaille en ce moment à mettre au point un test de maîtrise des technologies de l'information et de la communication<sup>22</sup>, tandis que, de son côté, l'Association of Research Libraries a intégré le projet Sails<sup>23</sup> (Standardized Assessment of Information Literacy Skills) aux nouvelles mesures qu'elle préconise<sup>24</sup>. Ces procédures encore à l'étude ont de quoi séduire, car elles représentent des approches standardisées de la mesure de la maîtrise de l'information individuelle, mais il est encore difficile de se prononcer sur leur utilité réelle et de préciser si et dans quelle mesure elles pourront remplacer les méthodes d'évaluation plus classiques, fondées sur l'exécution de tâches concrètes.

22. Information and Communication Technology: Assessing Literacy for Today and Tomorrow, Educational Testing Service. <http://www.ets.org/ictliteracy> [24 février 2005]

23. Project Sails. <http://sails.lms.kent.edu/index.php> [24 février 2005]

24. Association of Research Libraries, ARL New Measures Initiatives. <http://www.arl.org/stats/newmeas/index.html> [24 février 2005]

L'évaluation de l'efficacité pédagogique des programmes peut tout autant intéresser les bibliothécaires. Elle porte sur un très large éventail de questions allant de la préparation des formateurs à la présentation et à la gestion des compétences du groupe, en passant par l'expertise des connaissances théoriques et de la panoplie des outils et des méthodes utilisés.

L'évaluation par les élèves ou par des responsables de projet est de pratique courante, mais les techniques d'auto-évaluation au moyen de portfolios ou de journaux de bord s'avèrent également très utiles. Il s'agit ici d'apprécier l'efficacité et la rentabilité globales de l'organisation et de la mise en œuvre d'un ensemble donné d'activités éducatives.

Les résultats de l'évaluation des groupes, les tests standardisés et les analyses de l'efficacité de l'enseignement sont généralement repris pour l'évaluation globale du programme, laquelle passe en outre par des méthodes d'évaluation des performances relatives à d'autres institutions, par d'autres critères professionnels ou d'autres normes d'accréditation.

#### La recherche

En règle générale, le lien étroit qui unit les deux aspects de la maîtrise de l'information – selon qu'on l'appréhende comme une caractéristique individuelle ou une initiative éducative – apparaît clairement dans les textes et les présentations qu'elle suscite, surtout dans la mesure où les bibliothécaires s'attachent à corrélérer leurs efforts de formation aux compétences de leurs usagers.

En dépit toutefois de la profusion d'articles, de livres et de communications sur le sujet, les arguments de nature empirique ou analytique avancés pour affirmer l'importance de la maîtrise de l'information et l'efficacité des actions engagées par les bibliothèques ne sont pas d'une solidité à toute épreuve. Pour tenter de remédier à cette insuffisance, les instances professionnelles publient

des conseils à l'intention de celles et ceux qui voudraient intervenir de manière méthodique dans ce débat de spécialistes.

Le programme de recherche proposé par la section pédagogique de l'ACRL<sup>25</sup> dégage quelques grands secteurs d'analyse et des interrogations précises autour des points suivants :

1. Enseignés : publics, compétences, styles d'apprentissage.
2. Enseignants : pédagogie, conception et mise en œuvre, méthodes éducatives, programmes de la bibliothèque et éducation permanente.
3. Contexte organisationnel : rapports avec la structure organisationnelle de la bibliothèque, avec l'environnement institutionnel, avec le corps enseignant.
4. Appréciation : évaluation des instructeurs et des programmes, des résultats obtenus, de la transmissibilité.

Ce programme de recherche pose quelques questions des plus stimulantes, par exemple :

- Quelle influence le rapport entre la bibliothèque, tant réelle que perçue, où travaillent les élèves, et leur degré de maîtrise des procédures de recherche a-t-il sur leurs comportements vis-

à-vis de la recherche d'information ?

- Est-il possible de développer un enseignement efficace et modulable pour des institutions de toute taille ?

- S'agissant de bibliothécaire n'ayant jamais enseigné ou très peu, quelles sont les modalités les plus efficaces pour apprendre les méthodologies et les pédagogies fondamentales ?

- Comment l'éducation, en tant que fonction, recoupe-t-elle les autres services de la bibliothèque (références, enseignement à distance, services en ligne), et avec quels effets ?

- La perception différente de la recherche par les bibliothécaires et les enseignants a-t-elle une incidence sur la manière dont les étudiants se forment aux procédures de recherche ?

- Comment intégrer l'évaluation de la maîtrise de l'information aux techniques de mesure de l'efficacité institutionnelle ?

Dans un esprit similaire, même si son propos ne porte pas uniquement sur la maîtrise de l'information, Delia Neuman a défini à l'intention des bibliothèques scolaires un programme de recherche axé sur quelques grandes questions :

1. Dans quelle mesure et sur quels points les programmes de la bibliothèque contribuent-ils à la réussite des élèves ?
2. Quels rôles le spécialiste de la bibliothèque multimédia joue-t-il dans les écoles d'aujourd'hui ?

3. Comment les élèves utilisent-ils les ressources électroniques dans leurs études ?

4. Quel a été l'impact des critères de maîtrise de l'information relatifs à l'acquisition des connaissances sur les programmes de la bibliothèque multimédia<sup>26</sup> ?

## Conclusion

L'importance accordée à la maîtrise de l'information est appelée à augmenter, car le paysage de l'information ne cesse de changer et d'évoluer en même temps que nos sociétés privilégient toujours plus l'échange et l'utilisation d'informations dans l'enseignement, au travail et dans les espaces civiques. Les bibliothèques doivent donc - et tous les indicateurs montrent qu'elles y sont disposées - continuer à concentrer leur attention et leurs efforts sur le développement de la maîtrise de l'information chez les usagers, en s'attachant à développer des programmes de formation destinés à les aider à se perfectionner en la matière.

*Septembre 2005*

25. Instruction Section, Association of College and Research Libraries, Research Agenda for Library Instruction and Information Literacy. <http://www.ala.org/ala/acrlbucket/is/iscommittees/webpages/research/researchagenda.library.htm> [25 février 2005]

26. Delia Neuman, « Research in School Library Media for the Next Decade: Polishing the Diamond », *Library Trends*, 51, Spring 2003, 503-524.