

Développement de services documentaires dans une université bilingue du Nord de l'Ontario

Leïla Saadaoui

Introduction

Les services documentaires dans les bibliothèques universitaires sont confrontés à de nombreux défis, notamment à travers la remise en cause des pratiques traditionnelles.

Cette situation est bien réelle à la bibliothèque J.N. Desmarais, principale bibliothèque de l'Université Laurentienne, université bilingue du Nord de l'Ontario.

Les formations documentaires y sont données de manière informelle. Les étudiants y entreprennent de plus en plus des recherches sans consulter les bibliothécaires ou même les ressources de la bibliothèque.

Dans ce contexte, nos réflexions nous amènent à introduire d'autres manières de présenter nos services et de rejoindre notre public afin de lui transmettre les compétences informationnelles essentielles dans un environnement académique.

Contexte

La bibliothèque J.N. Desmarais, principale bibliothèque de l'Université Laurentienne, à Sudbury, dans le Nord de l'Ontario, au Canada, fonctionne dans un contexte particulier. L'Université Laurentienne, fondée en 1960, est une des rares universités bilingues au Canada. Elle intègre également trois cultures : du Canada anglais, des Franco-Ontariens et des Autochtones très présents dans la région. Cette université, de moins de 10 000 étudiants, se trouve éloignée des grands centres urbains, à près de 400 km au nord de Toronto et 500 km à l'ouest d'Ottawa. En 2007, sur les 8792 étudiants, 18 % étaient francophones, 92 % étaient au 1er cycle (le premier programme de Doctorat a été développé en 2003) et près de 20 % étaient à temps partiel, la plupart en enseignement à distance¹.

Le caractère bilingue de l'Université Laurentienne se retrouve à la bibliothèque : la moitié des huit bibliothécaires est anglophone, l'autre francophone. La plupart sont bilingues. Cette particularité touche le service de référence et de formation documentaire, car nous devons servir le public universitaire dans les deux langues officielles.

Tendances au Canada

Au Canada, certains bibliothécaires universitaires sont assimilés au corps professoral. Ils partagent la même convention collective. Tout comme eux, ils doivent être actifs dans le domaine de la recherche et participer à la vie de la communauté. Leurs charges d'enseignement sont remplacées par du temps de référence. Ces professionnels ont une Maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information, en plus d'un Baccalauréat dans une autre discipline (correspond à un bac + 4 en France).

¹ Université Laurentienne. *Inscriptions*. Sudbury, Université Laurentienne, 2008. URL <<http://www.laurentian.ca/Laurentian/Home/Departments/Institutional+Research/Other/Enrolment>>

Les bibliothécaires universitaires en charge de la référence et de la formation documentaire proposent différentes approches pour initier les étudiants à la bibliothèque et à la recherche documentaire.

Les formations en présence sont généralement découpées de la même façon dans les universités canadiennes :

- Visite de la bibliothèque et présentation des services et ressources ;
- Initiation à la recherche documentaire, en début de session ou en classe, pour les 1ères et 2èmes années du Baccalauréat ;
- Recherche documentaire avancée, pour les dernières années du Baccalauréat et pour les Études supérieures (Maîtrise et Doctorat) ;
- Formation à un logiciel de gestion de références bibliographiques (RefWorks, Endnote...), parfois avec distinction de formation initiale et avancée.

Certaines présentent également des formations spécialisées, sur la recherche avec les moteurs de recherche, sur la recherche de données, d'images ou de cartes.

- En ligne, les cours sur plateforme WebCT ou Moodle, les tutoriels, comme l'outil de formation Infosphère largement utilisé dans les universités québécoises (UQAM, Université de Montréal, Université Laval), les guides par domaines ou ressources ;

- Innovatrices, pour offrir des points de services aux usagers là où ils sont avec la référence virtuelle, les capsules de formation par baladodiffusion, la référence mobile et la présence de bibliothèques sur Facebook ou dans des espaces virtuels comme Second Life, approches largement expérimentées par l'University of Alberta ;

- Une dernière approche observée à l'Université de Montréal et à l'UQAM : l'auto-évaluation des compétences informationnelles. Le Programme de développement des compétences informationnelles (PDCI) développé par l'Université du Québec en est un bon exemple.

Dans toutes les universités canadiennes, en particulier les plus grandes, nous pouvons retrouver cette tendance à innover pour offrir des services de plus en plus orientés client.

Service de référence et de formation documentaire à la Laurentienne

Le service de référence et de formation documentaire se trouve au cœur de la bibliothèque, au niveau du Carrefour d'apprentissage (Learning Commons), créé en 2004 afin d'offrir au corps étudiant un lieu commun et pratique avec tous les services qui facilitent l'apprentissage ainsi que la préparation et la rédaction de projets de recherche. Il est constitué d'un espace informatique d'une trentaine d'ordinateurs, d'un bureau d'assistance informatique, d'un comptoir d'aide à la recherche documentaire, des bureaux des quatre bibliothécaires de référence. Trois autres services sont également inclus dans ce carrefour : les besoins spéciaux, le soutien à la transition universitaire et l'aide à la rédaction.

Le comptoir d'aide à la recherche documentaire est ouvert 75 heures par semaine et est tenu par six assistants pour répondre à toutes les demandes des étudiants et du public de l'université. Si la requête nécessite une aide plus approfondie, la personne est dirigée vers un bibliothécaire, suivant sa langue ou sa discipline. À la référence physique s'ajoute la référence à distance constituée de la ligne téléphonique du comptoir ou des bibliothécaires, du courriel et du formulaire électronique présent sur notre site web.

Formation en présence

La formation documentaire n'est pas formalisée à la Laurentienne. Elle est développée et présentée, parallèlement, par les deux bibliothécaires à la référence, du service en anglais et du service en français.

La formation en présence reste la formule traditionnelle. Des ateliers d'environ 1 heure sont donnés en début d'année universitaire. Les étudiants peuvent s'y inscrire librement ou suivant la demande de leurs professeurs ; un certificat de participation leur est remis après chaque atelier.

Le premier atelier est une « Library Orientation », une visite et une initiation aux principales ressources de la bibliothèque. L'étudiant doit pouvoir accéder à l'information nécessaire pour ses travaux de manière autonome.

Le deuxième atelier est une formation à l'utilisation de RefWorks, logiciel de gestion de références bibliographiques, présent à l'université depuis 2004. Lors de cet atelier, le bibliothécaire montre aux étudiants comment utiliser les bases de données et un logiciel pour gérer l'information repérée.

À l'automne 2007, un troisième atelier a été ajouté :

- en anglais, il s'agissait d'une **formation avancée à RefWorks** ;
- en français, d'une **formation à la recherche d'articles en français**. Cet atelier répondait à un besoin identifié auprès des étudiants francophones. Dans le cadre de leurs travaux, ils avaient souvent besoin de trouver des ressources en français, mais ne savaient pas quelles bases de données utiliser.

Des sessions en classe sont également données. Ces formations documentaires ne sont pas systématiques et résultent plutôt d'ententes informelles entre le bibliothécaire et un professeur. Elles sont aussi proposées par le bibliothécaire aux cours jugés pertinents : cours de méthodologie, d'introduction à la discipline. Ces sessions d'1 heure 30 à 3 heures sont principalement données aux 1ères et 2èmes années du baccalauréat. Il s'agit d'une initiation aux principales ressources de la bibliothèque, parfois avec visite, puis d'une méthodologie à la recherche documentaire à partir d'un sujet donné suivant la discipline. L'étudiant apprend ici à déterminer ses besoins d'information, à développer un plan de recherche, à déterminer les concepts et les termes de recherche, à choisir ses sources suivant ses besoins, à utiliser les outils de recherche (opérateurs booléens, troncature, expressions, vocabulaire contrôlé...).

Au courant de l'année universitaire 2007-2008, environ 1750 étudiants (1500 anglophones et 250 francophones) ont bénéficié de ces sessions, libres et en classe. Aucune structure n'est vraiment formalisée pour ces sessions. Les bibliothécaires ont chacun leur propre approche : l'utilisation de la salle de formation ou du centre informatique suivant leur préférence, l'offre d'un guide ou non, d'exercices pratiques ou non.

À l'automne 2007, une formule de formation a été proposée : une présentation en binôme avec ma collègue aux données et statistiques. Je commençais la session par la méthodologie de recherche documentaire, elle présentait ensuite les ressources statistiques à partir du même sujet. Cela a permis aux étudiants d'identifier différents types d'information à utiliser pour leurs travaux.

Enfin, nous pouvons inclure nos temps de référence comme formation documentaire informelle. Les étudiants comme les professeurs peuvent prendre rendez-vous avec nous pour aborder un point particulier de leurs recherches documentaires. Ils ont ainsi la possibilité d'avoir une formation individualisée.

Formation en ligne

En plus de ces formations traditionnelles en présence, les bibliothécaires ont développé un atelier de formation documentaire en ligne, sur la plateforme WebCT. Les deux formations, en anglais et en français, ont été développées il y a 5 ans, en parallèle. Les étudiants sont invités, de façon autonome et suivant leur rythme, à passer à travers une série de 5 modules :

Module 1: Connaître les différents documents

Module 2: Commencer une recherche à la bibliothèque

Module 3: Recherche de livres sur votre sujet

Module 4: Recherche d'articles sur votre sujet

Module 5: Le Web comme outil de recherche académique

Chaque module est validé par un test. L'étudiant doit obtenir au moins 70% pour passer au module suivant. En cas d'échec, il reprend les questions du test avec un bibliothécaire qui lui réexplique les éléments clés du module. À la fin de la formation validée, l'étudiant obtient automatiquement un certificat de réussite qu'il peut remettre à ses professeurs. Les compétences informationnelles principales soulignées à travers cette formation sont l'accès autonome à l'information : savoir distinguer les différentes informations et sources d'information, savoir utiliser les techniques et outils de recherche.

Tout comme la formation en présence, cette formation en ligne n'est pas formelle et systématique. L'avantage est qu'elle est disponible pour nos étudiants à distance.

Enjeux et perspectives de la formation documentaire

Au Canada, les grandes bibliothèques universitaires ont conscience d'être des modèles dans leurs nouvelles approches de la formation documentaire et de la

référence. Toutes les bibliothèques, grandes et petites, intègrent de nouvelles techniques dans leurs services tout en cherchant à en savoir plus sur leurs usagers et leurs pratiques documentaires.

Nos principaux enjeux pourraient se résumer en 4 points :

La communication avec notre public afin d'avoir une meilleure connaissance de leurs besoins et de leurs pratiques informationnelles, mais également afin de les rejoindre là où ils sont, sur les réseaux sociaux. Pour cela nous aurions deux approches possibles :

- l'introduction de nouvelles pratiques de communication et de promotion, avec la référence mobile, la référence virtuelle, la création de notre page sur Facebook²
- La mise en place d'une enquête afin d'en savoir plus sur les besoins et les pratiques documentaires de nos étudiants, d'évaluer leurs compétences documentaires aux différents cycles, de proposer des ressources et des formations mieux adaptées aux besoins académiques et de leur faire prendre conscience de leurs lacunes.

Nous souhaitons ainsi monter une enquête adaptée de l'Étude sur les connaissances en recherche documentaire des étudiants entrants au 1^{er} cycle dans les universités québécoises de la CREPUQ. En plus d'une approche quantitative sur les usages et les compétences informationnelles, nous ajouterons une approche qualitative avec des entrevues de satisfaction et de suggestions afin d'améliorer nos services.

La complémentarité de nos formations documentaires, en présence et en ligne, afin de permettre à nos publics de développer les compétences informationnelles dans le domaine académique. L'initiation de base étant présentée dans les tutoriels WebCT, et les formations en présence nous permettant d'aborder des compétences plus spécifiques telles que la gestion des références avec le logiciel RefWorks ou

² URL <<http://www.facebook.com/pages/Sudbury-ON/Laurentian-University-Library-Bibliotheque-Universite-Laurentienne/9860299653>>

peu représentées actuellement telle que l'exploitation des informations (bibliographie, évaluation de l'information, question du plagiat).

Cela nécessite en particulier de réorganiser l'information présentée sur notre site web, de remettre à jour notre formation en ligne en la rendant plus interactive, avec des capsules d'informations et toujours des tests de validation des acquis. Nous souhaitons également développer des guides et tutoriels en ligne sur l'utilisation de certaines bases de données et de certaines ressources telles que les données statistiques et géospatiales, RefWorks, etc.

La collaboration avec le corps professoral afin d'intégrer les compétences informationnelles dans le cursus universitaire. Nous avons ainsi commencé à développer certaines formations en partenariat avec les professeurs des cours d'initiation aux différentes disciplines et des cours de méthodologie de recherche. Des travaux pratiques ont été soumis aux étudiants à la suite des formations afin qu'ils intègrent mieux la méthode de recherche documentaire à leurs cours.

La promotion des formations documentaires auprès des professeurs passe également par des ateliers dirigés vers leurs propres besoins documentaires, que ce soit l'initiation à RefWorks, la recherche avancée dans une base de données ou la mise en place d'un service de veille documentaire.

Enfin, **la créativité** joue un rôle important dans l'intégration de la bibliothèque à la vie universitaire des étudiants et des professeurs. Pour nous éloigner de l'image traditionnelle de la bibliothèque, nous devons faire les choses différemment, innover et prendre quelques risques.

Bibliographie

Association of College & Research Libraries [ACRL]. *Norme sur les compétences informationnelles dans l'enseignement supérieur.* Montréal, Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec [CREPUQ], 2005. URL <<http://www.crepuq.qc.ca/IMG/pdf/normeacrl-web-03-05-v4.pdf>>

Cohen L. B. *Library 2.0 Initiatives in Academic Libraries.* Chicago, Association of College and Research Libraries, 2007. URL <<http://acrl.ala.org/L2Initiatives>>

Delorme S. « *Les bibliothèques universitaires québécoises : Retour vers le futur* ». *Argus / Documentation et bibliothèques*, 37, 1, printemps-été 2008, 81-86.

Evans G. et Savard R. « *Canadian libraries on the agenda: Their accomplishments and directions*», *IFLA Journal*, 34, 2, June 2008, 127-159.

Gibbons S. *The Academic Library and the Net Gen Student : Making the Connections.* Chicago, American Library Association [ALA], 2007.

Johnson T. « *The new librarians* ». *University Affairs=Affaires universitaires*, December 2007. URL <http://www.universityaffairs.ca/issues/2007/december/new_librarians_01.html>

Julien H. « *A longitudinal analysis of information literacy instruction in canadian academic libraries* ». *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 29, 3, 2005, 289-313.

Larouche H. « *La recherche en bibliothèque : Une formation réinventée* ». Dans Y. Lacroix (Ed.), *Rayonner et partager : L'innovation dans les bibliothèques canadiennes* (pp. 86-88). Québec, Qué.: Les Presses de l'Université Laval, 2008.

Mittermeyer D. et Quirion D. *Étude sur les connaissances en recherche documentaire des étudiants entrant au 1er cycle dans les universités québécoises.* Montréal, Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec [CREPUQ], 2003. URL <<http://www.crepuq.qc.ca/documents/bibl/formation/etude.pdf>>

Labelle P. R. « Promouvoir l'atelier en formation documentaire : concepts et stratégies », *Argus*, 35, 2, Automne 2006, 11-16.

Montbrun F. et Duffau A.-M. « La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadiennes », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 40, 1, 1995, 8-234. URL <<http://bbf.enssib.fr>>

Perreault D et al. Dossier : « Référence au XXIe siècle », *Argus*, 36, 2, Automne 2007, 5-20.