



68th IFLA Council and General Conference

August 18-24, 2002

Code Number: 055-093-F
Division Number: VII
Professional Group: Education and Training
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 93
Simultaneous Interpretation: -

L'enseignement en bibliothèque universitaire malgré les différences culturelles

Cheryl LaGuardia

Head of Instructional Services for the Harvard College Library
Harvard University, Cambridge, USA

Helene Williams

Library English Bibliographer for the Humanities
Harvard University, Cambridge, USA

Christine Oka

Bibliographic Instruction Coordinator
Northeastern University, USA

Anne Zald

Information Literacy Coordinator
University of Washington, USA

Résumé:

Les changements pédagogiques, technologiques et en termes de ressources ont bouleversé la formation en bibliothèques aux États-Unis depuis les quelques dernières années. Le facteur en pédagogie qui a le plus évolué, incluant les évolutions de la théorie de l'apprentissage et les mutations technologiques, sont les caractéristiques de notre population d'utilisateurs. La diversité croissante de l'âge, des ethnicités ainsi que la préparation académique des étudiants, en plus de la

nature de plus en plus interdisciplinaire du corpus académique, doivent absolument nous pousser à questionner les assises de nos programmes d'enseignement en bibliothèque, par rapport au public visé, au contenu ainsi qu'à la méthode utilisée. L'étudiant universitaire « moyen » de 18 ans, possédant des compétences de base de recherche, n'existe plus maintenant – si, en fait, il a déjà existé. Les antécédents en bibliothèque ainsi que les origines des étudiants contemporains varient grandement, passant du néophyte à l'expert, de l'étudiant de première année à l'adulte effectuant un retour aux études, de l'allophone au membre d'une communauté culturelle minoritaire.

Des faits et des chiffres

Quelques statistiques récentes nous permettent de dresser un portrait de la population d'utilisateurs des bibliothèques au sein des institutions d'enseignement supérieur aux États-Unis. Selon le *U.S. Bureau of the Census* (Bureau américain du recensement), près de 15,5 millions d'américains sont inscrits dans des programmes d'enseignement supérieur - en comptant ceux inscrits à un simple cours au niveau collégial jusqu'aux étudiants complétant des études de plusieurs années aux cycles supérieurs. Ces chiffres incluent un nombre croissant d'étudiants au deuxième et troisième cycle universitaire, des étudiants provenant de minorités visibles ainsi que des étudiants se trouvant hors des âges « normaux » de 18 à 25 ans.

Entre 1980 et 1997, le nombre d'étudiants américains d'origine africaine présents dans les collèges et universités aux États-Unis a augmenté de 25%, le nombre d'étudiants américains d'origines hispaniques a plus que doublé, le nombre d'étudiants américains d'origine asiatique a près de triplé tandis que les inscriptions d'étudiants autochtones ont augmenté de 65%. N'oublions pas d'ajouter à ces chiffres la vague récente d'étudiants internationaux: pour l'année scolaire 1999-2000, les inscriptions de ces derniers aux États-Unis ont augmenté de près de 5% comparativement à l'année précédente, pour atteindre un record de 514 723 étudiants. À ce sujet, l'augmentation considérable du nombre d'étudiants internationaux au Royaume-Uni et en Australie vient renforcer la réalité américaine. Proportionnellement, l'Australie compte trois fois plus d'étudiants internationaux que les États-Unis, ce qui illustre sans équivoque que les Américains ne sont pas seuls à faire face à une base d'utilisateurs de plus en plus diversifiée.

Mis à part les statistiques, d'autres facteurs contribuent à l'évolution de la formation des utilisateurs en bibliothèque: les développements technologiques récents offrent des opportunités nouvelles d'enseignement, tout comme une connaissance accrue des différentes techniques et styles pédagogiques. De toute évidence, il n'existe pas une unique solution miracle pour répondre aux besoins de formation de tous ces divers groupes d'utilisateurs. Un doute quant à la nécessité de rejoindre tous ces divers groupes peut persister dans l'esprit de certains. Il n'est pas inédit d'avoir vu des étudiants de tous les cycles universitaires effectuant leurs recherches uniquement grâce au moteur de recherche *Google*. Il est donc primordial de leur présenter le monde complexe et varié de l'information.

Quelles sont les méthodes les plus efficaces pour enseigner les compétences et concepts requis pour exploiter pleinement la bibliothèque universitaire, compte tenu de la base de plus en plus hétérogène d'utilisateurs et du fait que la plupart possèdent une préparation et des besoins bien différents des étudiants dits traditionnels avec lesquels nous avons travaillé dans le passé? Nous examinerons quelques cas précis afin de tenter de déceler des pistes de solutions.

Enseignement en bibliothèque à Harvard

À l'Université Harvard, nous travaillons avec des groupes diversifiés d'étudiants provenant de tous les horizons de la société et du monde. Ces groupes rassemblent des étudiants internationaux, venus à Harvard pour étudier, mais aussi des étudiants qui poursuivent leurs études personnelles tout

en relevant des charges de cours. Plusieurs d'entre eux enseignent à de larges groupes d'étudiants des premiers cycles universitaires et doivent, en même temps, s'attaquer aux subtilités de l'environnement de recherche des bibliothèques de Harvard. Cette adaptation risque d'être particulièrement difficile pour ces étudiants étrangers, puisque plusieurs bibliothèques européennes opèrent à rayons fermés tandis que les usagers des bibliothèques d'Harvard sont libres de parcourir les rayons à leur guise.

Les bibliothécaires ont récemment été appelés à prendre une plus grande place dans l'orientation de ces étudiants-enseignants. Nous créons des programmes de formations pour ces étudiants internationaux, particulièrement ceux qui enseignent, puisque la formation que nous leur adressons pourrait facilement faire bénéficier leurs étudiants. Ces programmes ont tendance à être très personnalisés, mettant l'emphase nécessaire sur des consultations de recherche individuelle plutôt que sur des présentations en classe puisque leurs expériences, leurs antécédents ainsi que leurs besoins varient considérablement. Nous avons été témoin d'une grande croissance de ces demandes de formation individuelles grâce au travail effectué avec ces étudiants : le bouche à oreille relatant les succès quotidiens de l'instruction en bibliothèque semble particulièrement déterminant pour attirer les étudiants des cycles supérieurs universitaires ainsi que les étudiants internationaux. En effet, trouver une ressource sympathique dans la bibliothèque (comme, par exemple, un bibliothécaire) est un secret que plusieurs étudiants sont prêts à partager avec leurs amis et au sein de leurs classes.

Un autre groupe d'étudiants dits non-traditionnels sont ceux inscrits dans le *Extention School* (Éducation à temps partiel). Ces programmes desservent souvent des adultes qui retournent aux études – la plupart d'entre eux ont quitté l'université depuis un bon nombre d'années. Ces étudiants n'éprouvent pas de gêne à demander de l'aide pour leurs recherches ou même à communiquer leurs besoins d'information en classe. Ils ont tendance à être des étudiants extrêmement motivés, centrés sur leurs objectifs et curieux. Ils sont de véritables éponges de connaissances : ils absorbent tous les faits et détails avec zèle et créent des contextes pour l'information fournie plus facilement que des étudiants traditionnels puisque leur carrière est plus avancée. Ils disposent généralement de moins de temps pour leurs études, et veulent effectuer le plus de travail dans le moins de temps possible. Lorsque nous enseignons à ces groupes, nous pouvons toujours capter leur attention en disant : « Écoutez-moi pendant 20 minutes et je vais vous épargner des heures de recherche. »

Les acquis de la Northeastern University

En plus de travailler avec des étudiants de tous les cycles universitaires, le corps professoral ainsi que les employés de la Northeastern University, les bibliothécaires dispensent de la formation en bibliothèques et du support à la recherche à un groupe varié d'usagers non-traditionnel pour un environnement académique. Leurs âges et leurs expériences varient grandement, en passant par des étudiants inscrits en programmes d'enrichissement académique d'écoles secondaires (lycéens) de Boston jusqu'aux étudiants plus vieux qui effectuent un retour aux études par le University College (<http://www.ace.neu.edu>), l'institution de formation continue de la Northeastern University. Ces groupes ont des besoins de formation bien différents que les étudiants traditionnels, inscrits à temps plein et nos méthodes d'enseignement sont manifestement différentes.

Premièrement, nous utilisons l'environnement de classe. Nous enseignons dans le local de formation électronique de la bibliothèque, qui dispose de 30 ordinateurs personnels ainsi qu'un ordinateur pour le maître qui se trouve à l'avant de la classe. Un système redondant pour visionner le cours est prévu : l'enseignant peut décider d'envoyer l'image de son écran à tous les ordinateurs de la classe en plus de disposer d'un projecteur. Les étudiants ont donc le choix de suivre le cours sur leurs propres écrans ou sur l'image projetée en avant de la classe. Des dispositifs sont également prévus pour faciliter l'accès aux personnes éprouvant des handicaps, incluant des tables réglables par manivelle pour faciliter l'accès aux fauteuils roulants, des appareils de correction auditive se basant

sur la technologie infra rouge pour les malentendants puis des logiciels de reconnaissance de la parole pour permettre le furetage dans Internet pour les aveugles.

Les lycéens que nous accueillons ont généralement hâte de visiter une bibliothèque universitaire pour la première fois : ils regorgent littéralement d'énergie et sont déterminés à être « cool. » La plupart d'entre eux ne pensent pas avoir à poser de questions puisqu'ils ont été élevés dans la génération digitale. La session de formation est souvent leur première expérience dans une grande bibliothèque et avec le système de classification de la Library of Congress (bibliothèque du congrès américaine). Nos buts de formations sont modestes : les familiariser avec une bibliothèque académique et leur montrer comment naviguer dans son environnement. Au lieu de réprimer l'exubérance des lycéens lors de la session en classe, les bibliothécaires de Northeastern utilisent cette énergie lors de la brève présentation du portail de recherche et d'information de la bibliothèque (<http://www.lib.neu.edu/nulis/>). Les étudiants sont familiers avec les ordinateurs et tentent d'accéder à des jeux ou à leurs comptes de courriels, ils sont surpris lorsqu'ils constatent que leurs postes de travail sont « contrôlés » par les instructeurs. L'effet intéressant qui en découle, par contre, est de constater qu'ils se concentrent (comme par magie) sur ce qui se passe sur leurs écrans. Lors de cette brève session en classe, il y a juste assez de temps pour effectuer quelques démonstrations de recherches sur leurs ressources Internet, pour leur donner un peu de temps d'exploration personnelle et de les encourager à revenir nous voir plus tard pour de l'aide.

L'expérience d'apprentissage la plus significative survient lorsque la classe est divisée en petits groupes pour une visite de la bibliothèque. Les points de services dans la bibliothèque sont identifiés puis il est spécifié dès le départ et plusieurs fois lors de la visite que les étudiants peuvent – et devraient – toujours demander de l'aide. Pendant la visite, les bibliothécaires démontrent le processus de repêchage d'une notice pour un livre dans le catalogue en ligne, de la lecture de celle-ci puis de la transcription de l'information de la localisation et de la cote. Ensuite, ils se rendent dans les rayons pour trouver le livre désiré. Plusieurs bibliothécaires laissent au groupe le soin de choisir le sujet de la recherche, puis ils utilisent une recherche par mots-clés au niveau des vedettes-matières pour diminuer la quantité de résultats. Cette approche permet d'impliquer les étudiants dans le processus de découverte de ce que nous avons sur les rayons à propos de « leur » sujet.

Parfois, le livre que nous cherchons se trouve au milieu d'une longue rangée d'étagères. Je les mène à travers l'espace étroit entre les étagères, je prends le livre, et nous l'examinons de l'autre côté! Il s'agit d'une opportunité pour la file d'étudiants d'être parmi les livres ainsi que la progression d'indices de classification lorsque nous traversons les rayons. Cet effort peut sembler futile par contre, l'interaction et les questions qui en découlent : « Quel est l'indice de classification devant vous? » « Est-ce qu'il s'agit du livre désiré? » et « Est-ce que nous y sommes? » démontrent que le bibliothécaire est approchable et désire réellement travailler avec eux. Cet exercice permet également aux étudiants de se familiariser avec un environnement étranger, de sentir qu'il s'agit d'un endroit où ils peuvent être confortables, où ils peuvent naviguer sans embûches. Quelques semaines plus tard, lorsqu'un étudiant retourne à la bibliothèque, il se sent plus connaissant de l'endroit, et approche souvent sans hésitation le bureau de la référence pour se présenter : « J'ai participé à la visite de la bibliothèque; nous avons cherché au sujet des amours. »

Les étudiants adultes et en éducation continue avec lesquels nous travaillons nécessitent un investissement en énergie d'un tout autre ordre et nos interactions de formation sont très différentes. En plus de leurs expériences « de la vraie vie », plusieurs d'entre eux effectuent un retour à l'école après une certaine période d'absence et ont probablement un emploi à temps plein. Plus souvent qu'autrement, ils suivent donc leurs cours suite à une longue et dure journée au travail. Malgré qu'ils aient tendance à être plus effacés que les étudiants réguliers à plein temps, ils n'ont pas de problèmes à poser des questions et, encore à l'opposé de la plupart des étudiants traditionnels, ils n'éprouvent pas de difficultés à exprimer leurs craintes quant à l'utilisation des ordinateurs ou de la bibliothèque pour leurs recherches. La majorité de ces étudiants préfèrent suivre les démonstrations en ligne sur

l'écran de projection plutôt que sur leurs ordinateurs personnels. Il est donc primordial de leur donner amplement de temps d'exploration pratique ainsi qu'une attention personnalisée lors de leurs sessions de formations dans le local de classe électronique. Il est intéressant de noter que ces groupes apprécient particulièrement les notes et les fichiers d'aide en format imprimé – ils s'y réfèrent régulièrement en classe et plusieurs ont mentionné qu'il est simple (bas niveau de technologie) de les utiliser plus tard. D'autres raisons pour cette préférence peuvent être générationnelles : ils associent la session en bibliothèque à leurs expériences dénuées de technologie lors de leur dernier séjour sur les bancs d'école. Leur comportement peut être également expliqué par des causes physiologiques – personnellement, je trouve qu'il est plus facile de comprendre un orateur lorsque je peux voir sa face; de plus, un écran de projection est plus simple à suivre qu'un écran d'ordinateur lorsqu'on porte des lunettes bifocales!

En plus des questions à propos des ressources de la bibliothèque (sur le campus et celles accessibles à distance), les étudiants adultes se renseignent toujours sur les possibilités d'assistance de recherche lors de leurs sessions de formation. Menant des vies particulièrement occupées, ces étudiants utilisent le téléphone ainsi que les services de référence par courriel et contactent leur bibliothécaire instructeur pour des consultations de recherche par courriel, au téléphone ou en personne.

L'expérience de l'Université de Washington (UW)

Les bibliothèques de l'Université de Washington (UW) ont su répondre aux besoins variés de leurs usagers en quête de formation grâce à des programmes d'instructions bien établis ainsi que des efforts conjoints avec les différents programmes académiques à travers le campus. Les programmes de formation en classe desservent plusieurs programmes académiques, incluant :

- Des cours de préparation à la formation collégiale offerts par *l'UW Educational Outreach* (Programme d'éducation extérieur) pour des étudiants internationaux qui ne sont pas encore inscrits à une Université américaine et qui se préparent à passer le TOEFL (*Test of English as a Foreign Language* = Test d'anglais comme langue seconde);
- De la formation et de l'orientation en bibliothèques pour les récipiendaires du *Hubert H. Humphrey Fellowship* (bourse post doctorale Hubert H. Humphrey), qui sont des professionnels en mi-carrière provenant de certains pays en Asie, en Afrique, des Caraïbes, de l'Amérique latine, du Moyen-Orient et de l'Eurasie qui séjournent aux États-Unis pour une année d'études aux cycles supérieurs (non-reliée à un diplôme) et pour de l'expérience de travail;
- Le développement d'un tutoriel sur Internet qui se base sur les *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* (Standards de compétences pour la culture de l'information dans l'enseignement supérieur) de l'ACRL (*Association of College and Research Libraries* = Association des bibliothèques de collège et de recherche) et qui incorpore une variété de stratégies pédagogiques pour répondre à la fois aux différents styles d'apprentissage et aux besoins d'apprendre à son propre rythme n'importe où et n'importe quand. UWill (phonétiquement: « vous pouvez ») - *l'UW Information Literacy Learning* (Apprentissage de la culture de l'information de l'UW) – est financé par le *University Initiative Fund* (Fond d'initiatives de l'Université) et a développé un module d'apprentissage pour un niveau d'enseignement général nommé *Research 101* (Recherche 101) ainsi que plusieurs tutoriels spécifiques à plusieurs cours. Les développements futurs vont s'effectuer autour des sujets reliés aux disciplines académiques ainsi que selon les avancements technologiques afin de permettre la sélection et la personnalisation du contenu éducationnel.

À travers son implication avec *UWired* (littéralement : UBranché) ainsi que son objectif d'amener les technologies de l'information dans l'arène de l'enseignement et de l'apprentissage, les bibliothèques de l'UW ont travaillé conjointement avec certaines initiatives du campus qui visaient à répondre aux besoins des étudiants se conformant à la définition traditionnelle en université. Lors des premières années d'*UWired*, une des initiatives consistait à fournir de l'aide aux étudiants-athlètes soit lorsqu'ils étaient en classe ou lors de leurs voyages sportifs. Ces derniers font face à un horaire chargé pour leurs pratiques ainsi que leurs joutes qui les obligent à quitter la ville lors de la session académique. La formation en technologies de l'information et un support technique permettent à ces athlètes de conserver le contact avec leurs collègues et professeurs, de poursuivre leurs travaux académiques puis de remettre leurs travaux lorsqu'ils sont en voyage. Le *Bridge Program* (littéralement : Programme Pont), qui a lieu un mois avant le début des cours, fut établi pour les nouveaux étudiants-athlètes afin qu'ils puissent acquérir les compétences technologiques et académiques nécessaires à la poursuite de leurs études pendant l'année académique.

Une des principales problématiques au sein de l'État de Washington est la faible part de lycéens issus de minorités accédant aux études supérieures. L'UW s'est associée avec plusieurs groupes locaux dont des organisations communautaires, des commissions scolaires ainsi que le bureau du Gouverneur pour implanter le programme de financement du gouvernement fédéral nommé *GEAR UP* (*Gaining Early Awareness and Readiness for Undergraduate Programs*; <http://gearup.washington.edu>; littéralement : Équipez-vous; Programmes de préparation et de sensibilisation aux études supérieures).

Les bibliothèques de l'UW ont participé activement dans les *GEAR UP Summer Institutes* (Instituts d'été pour GEAR UP). Cette activité rassemble de 800 à 1000 lycéens au campus de Seattle pour une semaine et vise à leur fournir une expérience académique enrichissante en plus de leur dispenser des conseils de carrière pour les inciter à s'inscrire à un programme d'enseignement supérieur. En plus, cette activité fait la promotion de l'excellence et la réussite académique au lycée. La bibliothèque proposait un kiosque lors des foires d'information et distribuait des dépliants ainsi que des signets obtenus du catalogue de la ALA (*American Library Association* = Association des bibliothèques américaines). Les bibliothécaires au kiosque ont également joué à « Osez-vous défier le maître d'Internet? » où ils incitaient les passants à leur poser toutes sortes de questions puis ils trouvaient la réponse à l'intérieur de sources électroniques ou imprimées.

Cette activité se base largement sur une ressource très bien établie, le Question Board (Babillard de questions au <http://www.lib.washington.edu/Ougl/fun/qboard>), disponible à la fois en format analogue et digitale dans la Odegaard Undergraduate Library (Bibliothèque de premier cycle Odegaard), ainsi que d'autres institutions. Ce babillard de questions offre un moyen de communication supplémentaire et favorise le développement de liens plus informels entre les étudiants et les professionnels de la bibliothèque. Les bibliothèques ont rejoint les professeurs chargés des activités *GEAR UP Summer Institutes* pour leur offrir des sessions de formation lorsque nécessaire, souvent dans des classes équipées d'ordinateurs puis utilisant des techniques d'enseignement participatives et actives. De plus, les bibliothèques ont développé des « anti-visites ». Au lieu de fournir une visite de l'environnement physique des vingt-et-unes succursales, l'anti-visite se concentrait sur le rôle et l'histoire de la bibliothèque ainsi que ce que les bibliothèques et les bibliothécaires peuvent faire pour favoriser le succès académique des usagers.

Puisque les participants du programme *GEAR UP* ne visitent le campus qu'une semaine et que leur lieu de résidence ne leur permet pas un accès facile aux bibliothèques de l'UW, l'application de cette approche contrecarre « l'angoisse des bibliothèques », un phénomène bien documenté. La taille et l'ampleur des bibliothèques peut-être accablante pour les néophytes et le programme favorise l'utilisation systématique de la bibliothèque par les étudiants.

Ces exemples démontrent sans contredit que les différents groupes de chercheurs en bibliothèque seront interpellés avec succès grâce à une variété de styles d'enseignement. Certaines tendances ont pu être décelées de toutes ces expériences, mais puisque notre but est de maximiser l'apprentissage en bibliothèque pour tous les étudiants avec lesquels nous travaillons, nous devons déterminer quelles sont les stratégies qui apportent le plus d'impact pour les populations variées de notre environnement.

Évaluation de la formation

L'évaluation de la formation peut être un outil puissant pour déterminer les meilleures méthodes de formation. L'évaluation centrée sur l'apprentissage de l'étudiant est de plus en plus reconnue parmi les enseignants et les administrateurs universitaires comme une façon de fournir des pistes pour améliorer les programmes. James Anderson, vice-Doyen à la *North Carolina State University* (Université d'état de la Caroline du Nord), s'est penché sur la problématique des styles d'enseignement et comment ceux-ci influencent la réussite du corps étudiant, surtout pour les étudiants issus de groupes minoritaires. Malgré que des recherches aient démontré des liens entre l'héritage culturel et des préférences pour certaines méthodes d'apprentissage, Anderson souligne que ces préférences culturelles ne concordent pas toujours avec les prémisses de réussite dans l'environnement de l'enseignement supérieur.

Reconnaître, comprendre et fournir

Ce travail de recherche, combiné à nos expériences personnelles, nous mène à croire que le meilleur chemin à suivre en tant que formateurs en bibliothèque est d'utiliser une combinaison de méthodes afin de rejoindre les populations variées d'usagers. La flexibilité, l'adaptabilité ainsi que la créativité ne sont que quelques-unes des caractéristiques les plus importantes à incorporer à notre enseignement en bibliothèques. Être à l'affût des différences culturelles, sociales et de scolarité nous permettra de répondre à leurs besoins d'information d'une manière plus efficace tout en améliorant notre enseignement malgré les différences culturelles dans la bibliothèque.

Notes

- Anderson, James. 2001 (March). "Tailoring assessment to student learning styles." *AAHE Bulletin*. Page visitée le 9 mai 2002. Adresse URL : <http://www.aahe.org/bulletin/styles.htm>
- Davis, Todd M., ed. 2000. *Open Doors 2000: Report on International Education Exchange*. New York: Institute of International Education.
- National Research Council. 2001. *Knowing What Students Know: The Science and Design of Educational Assessment*. Washington, D.C.: National Academy Press.
- United States Bureau of the Census. 2001. *Statistical Abstract of the United States: 2001*. Washington, D.C. Tables 207, 209, 210.
- United States Department of Education. National Center for Education Statistics. 2001. *Digest of Education Statistics, 2000*. NCES 2001-034. Page visitée le 19 avril 2002. Adresse URL : <http://nces.ed.gov/pubs2001/digest/>.

Translated by: Olivier Charbonneau