



67th IFLA Council and General Conference

August 16-25, 2001

Code Number: 057-98-F
Division Number: V
Professional Group: Reference Work
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 98
Simultaneous Interpretation: -

Appliquer la compétence de l'information à la référence numérique

Lisa Ellis

E-mail: Lisa_Ellis@baruch.cuny.edu,

Stephen Francoeur

E-mail: stephen_francoeur@baruch.cuny.edu

Newman Library, Baruch College
New York, NY 10010
USA

Résumé :

Cette communication présente un cas appliquant les normes de compétence de l'information aux services de référence numérique dans les bibliothèques académiques. Des raisons pratiques pour appliquer des normes ou des directives dans les services de référence de courriel ou de causerie en ligne sont données incluant quelques aperçus sur la nature des interactions de la référence numérique. Les normes qui ressortent du mouvement pour la compétence de l'information dans les bibliothèques académiques sont décrites et offertes comme base pour planifier et concevoir les services de référence numérique. Cette communication conclue avec des idées préliminaires sur la manière dont les normes de compétence de l'information pourraient être appliquées pour alimenter la référence numérique

Vue d'ensemble des services de référence numérique

Les bibliothèques à travers le monde recherchent des façons d'offrir un service de référence en ligne. La référence en mode courriel fut le premier service à être utilisé, il fit son apparition au milieu des années '80 (Gray, 2001). Au début, les bibliothèques offraient simplement aux usagers une adresse de courriel pour acheminer leurs questions. Plusieurs bibliothèques demandent maintenant à leurs usagers de compléter une formule sur Internet dans laquelle ils doivent fournir de l'information additionnelle relativement à leur demande pour aider les bibliothèques à répondre. Certains services de référence par

courriel, comme celui d'une bibliothèque publique sur Internet, utilise un logiciel pour gérer la circulation du courriel entre l'utilisateur et le bibliothécaire. Un nombre rapidement croissant de bibliothèques lance maintenant un service de référence de causerie en ligne (Francoeur, dans la presse : Sloan, 2001). Les premiers services de causerie en ligne ne permettaient que des échanges rapides de courts messages entre l'utilisateur et le bibliothécaire, mais on peut dire maintenant merci au développement de logiciel de plus en plus sophistiqué et le dialogue en ligne entre l'utilisateur et le bibliothécaire est devenu plus profitable.

En se servant avantageusement de logiciel développé d'abord pour aider l'utilisateur en ligne, certains service de référence de causerie en ligne permettent à l'utilisateur et au bibliothécaire de synchroniser leur outil de recherche de manière que si une personne pointe un lien dans leur fenêtre de recherche pour aller dans une nouvelle page web, cette autre personne est aussi acheminée dans cette même page. Connue comme outil de recherche collaborateur ou d'escorte, cette caractéristique permet à une personne de compléter une formule sur une page web pour quelqu'un d'autre, un truc qui vient aider le bibliothécaire à montrer comment rechercher dans les bases de données.

Une autre formule de référence numérique, expérimentée avec moins de succès cependant, est la vidéo référence. Les premiers projets étaient prometteurs mais furent abandonnés vu le nombre d'inconvénients, le plus problématique étant que la technologie utilisée pour livrer vraiment ces services d'un usage peu répandu, exige une largeur de bande importante (Sloan, 1997, 2001). Étant donné que le courriel et la causerie en ligne sont actuellement les formes les plus populaires de référence numérique, cette communication se concentrera sur le développement de normes et de politiques pour ces deux points de services, particulièrement dans les bibliothèques académiques. Nous suggérons que les bibliothécaires expérimentant les nouveaux services de référence numérique puissent considérer le rôle que jouent les instructions dans les interactions de la référence en ligne. Les normes créées récemment tendant à décrire ce qui rend une personne compétente dans l'utilisation de l'information sont des ressources pouvant aider à la préparation et au développement de ces nouveaux services.

Le besoin de normes en référence numérique

L'Association des services de référence et à l'utilisateur, une division de l'*American Library Association*, a créé plusieurs comités au cours des années pour établir des normes reliées à l'aide en référence. Des exemples notables incluent des indications pour rédiger des manuels qui seront utilisés dans un service de référence en coopération (*Cooperative Reference Service Committee, Reference and User Services Association 1998*), des indications pour évaluer les aspects du comportement de l'interaction entre le libraire et l'utilisateur (*Reference and Adult Services Division Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services, 1996*), et des indications pour l'approvisionnement des services de l'information (*Standards and Guidelines Committee, Reference and User Services Association, 2000*). De telles normes établissent un cadre à partir duquel les bibliothèques peuvent bâtir leur propres directives et leur propres politiques.

Tel que relevé par Sloan dans un article de 1998 et comme c'est encore le cas, il n'existe pas encore d'indications venant des organisations de bibliothèque nationale à propos de l'approvisionnement de la référence numérique. Tel que relevé dans les normes développées par le *Reference and Adult Services Division (RASD) Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services (1996)*, les politiques avancées sont "d'abord pour traiter des circonstances dans lesquelles l'utilisateur et le bibliothécaire travaillent face à face". Cependant, les indications notent que quelques-unes des directives suggérées peuvent "être adaptées (en terme de services offerts) pour les usagers absents". Nous soutenons qu'il faut en dire plus sur la façon dont ces politiques sont périmées dans le monde de la référence numérique tel qu'on la pratique aujourd'hui. Quand les indications de la *RASD* ont été écrites, le concept des usagers non présents en référence comprenait des usagers demandant des questions par

téléphone, par écrit, par télécopie ou par courriel. Avec l'émergence récente des services de référence de causerie en ligne, le tableau est plus compliqué et les sorties plus complexes et serrées.

Une deuxième difficulté est le changement considérable du paysage de l'information depuis la rédaction des normes dans le milieu des années '90 et ce paysage force les bibliothécaires à repenser qui sont leurs usagers, quels sont leurs besoins en information et comment les bibliothèques peuvent aborder maintenant ces besoins. On a écrit beaucoup depuis sur le changement du rôle des bibliothécaires de référence dans ce paysage en constant changement ((Koyama, 1998; Lipow, 1999a, 1999b; Wilson, 2000). La façon pour les bibliothécaires de réagir à cette situation à laquelle ils sont confrontés est de développer des indications et des normes pour ces nouveaux points de service numérique.

Pour la bibliothèque qui lance un nouveau service de référence numérisé, l'exercice d'élaborer des normes pour ce service pourrait faire partie du processus de planification.

On peut voir comme une façon de définir ce que le service fera, en décidant que ce dont l'utilisateur a besoin sera ce qu'il trouvera et en calculant comment ce service opérera dans le contexte des autres modes d'assistance à la référence dans la bibliothèque : comptoir de prêt, téléphone, bureau de consultation, etc. On peut voir comme une façon de définir ce que le service fera, en décidant que ce dont l'utilisateur a besoin sera ce qu'il trouvera et en calculant comment ce service opérera dans le contexte des autres modes d'assistance à la référence dans la bibliothèque : comptoir de prêt, téléphone, bureau de consultation, etc. Les directives de la référence numérique devraient aussi aider à assurer une assistance de référence de qualité en établissant des bases pour le service et de ce fait aider à la formation et à l'évaluation du personnel. Les directives seront aussi d'une valeur inestimable pour les bibliothèques qui forment un consortium ou des alliances informelles de sorte qu'elles puissent fournir une aide de référence à leur regroupement d'utilisateurs, un point noté par Kasowitz, Bennett and Lankes dans un récent article, 2000.

Le mouvement de compétence de l'information dans les bibliothèques

L'*Association of College and Research Libraries (ACRL)* définit une personne informée ou un étudiant compétent comme quelqu'un qui peut "savoir quand il a besoin d'information et avoir l'habilité de localiser, évaluer et employer efficacement l'information recherchée" (*American Library Association, 1999*). Avec l'explosion de l'information maintenant disponible facilement par les étudiants au moyen de Internet et du Web (ce qui inclut autant les sources fiables que non fiables) les étudiants de tous les niveaux ont besoin de travailler à une maîtrise des instructions de l'information pour qu'ils puissent prendre des décisions informées sur ce qu'ils décident d'utiliser.

Le niveau des instructions de l'information d'un étudiant, ce qu'on appelle communément la compétence de l'information, a un impact important sur le succès scolaire. Au-delà du monde proche de l'éducation supérieure, la compétence de l'information encourage aussi le succès de carrière, une citoyenneté responsable et l'apprentissage continu en général. Le chemin qui conduit à la compétence de l'information ne se termine pas avec la remise du diplôme collégial ou même d'une école mais c'est le processus continu, de ceux qui encouragent les individus à assumer une plus grande responsabilité dans leur comportement pour la recherche de l'information et dans leur apprentissage. En janvier 2000, les principes fondamentaux de la compétence de l'information furent pleinement exprimés dans un groupe de cinq normes et de trente-deux indicateurs de performance. Le document final est connu comme le *ACRL Information Literacy Competency Standards for Higher Education (Association of College and Research Libraries, 1999)*. Les cinq normes précisent qu'un étudiant informé est capable de :

- ✓ Déterminer la nature et l'étendue de l'information nécessaire;
- ✓ Accéder efficacement et avec compétence à l'information nécessaire;
- ✓ Évaluer sévèrement l'information et ses sources et intégrer l'information retenue dans son répertoire personnel de connaissance;

- ✓ Utiliser efficacement l'information pour réaliser un objectif spécifique;
- ✓ Comprendre plusieurs des résultats économiques, légaux et sociaux entourant l'utilisation de l'information, accéder à l'information et l'utiliser de façon éthique et légale.

Les vingt-deux indicateurs de performance et leurs résultats décrivent les activités associées à la connaissance manifestée par l'étudiant ou sa compréhension des cinq normes. Ces normes peuvent aider les bibliothécaires et les moniteurs de départements d'une discipline spécifique à décider ce qu'ils veulent que les étudiants apprennent et sur quoi les évaluer. Plusieurs bibliothèques scolaires ont commencé à inclure ces normes dans le programme de cours et sont à revoir activement la façon d'enseigner en atelier, des conférences connexes à des cours et des cours en bibliothèque crédités.

Cependant, le pouvoir réel des normes de l'ACRL, deviendra visible en autant que les normes sortiront au-delà du monde des bibliothèques scolaires et seront adaptées dans le programme de cours complet d'un collège. Le mouvement dans les bibliothèques pour utiliser les normes de l'ACRL rejoint un mouvement de quelques agences d'accréditation de collège, comme la *Middle States Commission on Higher Education*, pour exiger une approche d'ensemble à la compétence de l'information qui pousse les bibliothécaires, l'administration du collège et le corps enseignant du département concerné à travailler ensemble.

Dans le cas de la *Newman Library* au *Baruch College* le mouvement de la compétence de l'information (CDI) avait été entrepris avant la finalisation des normes de l'ACRL. Un plan stratégique pour la bibliothèque créé en 1998 incluait un groupe des normes de la CDI développé par le réseau de la *State University of New York*, pavant dès lors le chemin à l'adoption dans la bibliothèque des normes de l'ACRL. A partir d'un processus de développement stratégique, la bibliothèque en vint à être reconnue comme une bibliothèque d'enseignement, une compréhension dont les implications largement atteintes se calculent dans les services que nous offrons aux étudiants et aux professeurs.

Avec l'évolution progressive de la référence, nous (les auteurs) en arrivons à réaliser que les normes de la CDI, utilisées pour revoir la formation en bibliothèque pourraient peut-être aider à remodeler aussi les services de référence. Depuis que les services de référence numérique en sont encore à un stade préliminaire pour la formation, ces services pourraient mieux s'ouvrir à l'expérimentation. Avant de considérer ce à quoi cela pourrait ressembler, il vaut la peine de noter comment les bibliothécaires au *Baruch College* utilisaient les normes de la CDI de l'ARCL pour en arriver à mettre à jour la manière dont ils travaillent en classe.

La référence numérisée et la compétence de l'information

À l'été 2000, on a demandé au comité du programme d'études de la *Newman Library* de développer un cours de formation qui serait donné à l'automne à soixante-dix groupes d'étudiants de première année dans le cadre d'un cours de rédaction. Pour concevoir le programme d'études de ce projet, que nous avons appelé l'Expérience de recherche des étudiants de première année, les bibliothécaires révisèrent les normes de la CDI de l'ARCL et identifièrent les résultats d'études qu'ils pourraient enseigner dans les deux ateliers suivis par chaque section. Après avoir réduit les normes de la CDI au niveau que nous croyions acceptable, nous avons développé un programme d'études que chaque bibliothécaire devait suivre en enseignant aux diverses sections du cours. Bien que la bibliothèque n'ait pas évalué notre impact sur les étudiants auxquels nous avons enseigné grâce à cette initiative, nous avons reçu des commentaires ponctuels du département de langue anglaise sur la qualité améliorée des travaux de recherche des étudiants. Cependant, il est clair qu'en procédant à l'examen des normes de l'ARCL, en en parlant et en sélectionnant celles que nous croyons importantes, nous n'améliorons pas seulement la qualité de notre formation mais nous mettons la barre plus haute pour nos efforts de formation.

Ce même processus pourrait aussi prouver les bénéfices des bibliothèques qui expérimentent les projets de référence numérique. Bien que le niveau d'interaction entre l'utilisateur et le bibliothécaire puisse paraître limité dans le courriel et la causerie en ligne, il y a de réelles possibilités pour la formation. Il y a aussi quelques bénéfices intéressants à fournir de la formation de cette manière. Par exemple, l'utilisateur peut demander de l'aide au moment de son besoin (au lieu d'attendre seulement quand il se présente à la bibliothèque) et il peut alors garder l'élan dans sa recherche d'information. Depuis que le courriel et la causerie en ligne peuvent être conservés, à la fin d'une interaction de référence, l'utilisateur garde un enregistrement de l'aide offerte à laquelle il peut référer si besoin il y a.

Cependant, pour fournir de la formation au moyen du courriel et plus particulièrement par causerie en ligne, les bibliothécaires auront besoin de créativité pour atteindre leur but à travers un mode de communication qui peut être frénétique et quelquefois un peu chaotique. La seule intensification de la causerie en ligne cause un problème aux bibliothécaires dans la rencontre avec l'utilisateur pour le faire ralentir et le faire penser plus soigneusement et d'une manière plus réfléchie à sa recherche. Il est assez facile d'enseigner à un usager comment effectuer une recherche qui générera des douzaines de référence, mais c'est un vrai défi d'amener les étudiants à prendre le temps d'évaluer volontairement et soigneusement leurs résultats de recherche (i.e., lire ce qui apparaît à l'écran). Les bibliothécaires scolaires doivent obliger les usagers à réfléchir, par opposition à réagir, au milieu du vaste chaos de l'internet. En révisant les normes de l'ARCL dans la compétence de l'information, les bibliothécaires auront à s'accrocher pour comprendre ce dont les étudiants ont besoin pour trouver et utiliser l'information; de cette compréhension, les bibliothécaires pourront alors décider du niveau de formation qu'ils pourront réaliser dans les interactions en référence numérique et pour planifier leurs services en conséquence.

References

American Library Association. (1999). *Presidential commission on information literacy: final report*. [Web Page]. URL <http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html> [2001, May 29].

Association of College and Research Libraries. (2000). *Information literacy competency standards for higher education*. [Web Page]. URL <http://www.ala.org/acrl/ilstandardlo.html> [2001, May 31].

Cooperative Reference Service Committee, Reference and User Services Association. (1998). *Guidelines for cooperative reference service policy manuals*. [Web Page]. URL http://www.ala.org/rusa/stdn_coop.html [2001, May 31].

Francoeur, S. (in press). An analytical survey of chat reference services. *Reference Services Review*.

Gray, S. M. (2000). Virtual reference service: directions and agendas. *Reference & User Services Quarterly*, 39(4): 365-375.

Kasowitz, A., Bennett, B., & Lankes, R. D. (2000). Quality standards for digital reference consortia. *Reference & User Services Quarterly*, 39(4): 355-362.

Koyama, J.T. (1998). "http://digiref.scenarios.issues." *Reference & User Services Quarterly*, 38(1): 51-53.

Lipow, A.G. (1999a). "'In your face' reference service", *Library Journal*, 124(13): 50-52.

Lipow, A.G. (1999b). "Serving the remote user: reference service in the digital environment." [Web page]. URL <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm> [2000,

18 December].

Reference and Adult Services Division Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services (1996). *Guidelines for behavioral performance of reference and information services professionals*. [Web Page].

URL http://www.ala.org/rusa/std_behavior.html [2001, May 31].

Sloan, B. (1998). Electronic reference services: some suggested guidelines. *Reference & User Services Quarterly*, 38(1): 77-82.

Sloan, B. (2001). *Evaluating digital reference* [Web Page]. URL <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/evaldigref.htm> [2001, April 10].

Standards and Guidelines Committee, Reference and User Services Association. (2000). *Guidelines for information services*. [Web Page].

URL http://www.ala.org/rusa/std_consumer.html [2001, May 31, 2001].

Wilson, M.C. (2000). "Evolution or entropy? changing reference/user culture and the future of reference librarians." *Reference & User Services Quarterly*, 39(4): 387-390.