



Date : 31/08/2006

**Bibliothèque d'habilitation et compétences  
informationnelles : des bases pour les étudiants débutants**

**Roman Tantiongeo et Lorraine Evison**

bibliothécaires

Bibliothèque de l'Université de la Nouvelle Galle du Sud  
Australie

Traduction proposée le 28 juillet 2006 par Mireille Lamouroux, CRDP  
Créteil mireille.lamouroux@ac-creteil.fr

<b>Meeting:</b>	<b>125 Information Literacy</b>
<b>Simultaneous Interpretation:</b>	No

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL  
20-24 August 2006, Seoul, Korea  
<http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm>

### **Résumé**

Fin 2004, le Conseil universitaire de l'Université de la Nouvelle Galle du Sud (UNSW) a demandé la réalisation d'un tutoriel en ligne de maîtrise de l'information, à concevoir comme un élément d'une politique de compétences d'habilitation. Ce tutoriel, connu sous le nom d'ELISE (Bibliothèque d'habilitation et de compétences informationnelles pour tous) a été lancé en 2005 par la bibliothèque universitaire. La réussite d'ELISE par tous les étudiants débutants vise à fournir un point de départ commun qui, combiné à d'autres programmes, aidera l'étudiant à obtenir son diplôme universitaire de maîtrise de l'information. ELISE est également un outil éducatif de la politique universitaire qui promeut l'utilisation éthique de l'information dans les études tertiaires. Ce document a pour but de donner des informations sur le développement collaboratif d'ELISE en tant que tutoriel de sensibilisation à la maîtrise de l'information, il donne également des éclaircissements le tutoriel ainsi que sur l'étendue de sa cible correspondant à près de dix mille étudiants débutants, et examine en détail les résultats des évaluations des étudiants. Il présente par ailleurs une analyse des données qualitatives, faite à partir des réactions des étudiants ; celle-ci permet de réfléchir aux améliorations possibles du programme et fournit des données utiles pour mesurer l'impact sur le programme global de maîtrise de l'information de l'Université. Un résumé des résultats, obtenu grâce à un quiz des étudiants, prouve que le tutoriel ELISE est à la fois accepté et utilisé, et permet d'envisager dorénavant comment rendre l'inscription au tutoriel obligatoire.

**Mots-clés :** *compétences d'habilitation, sensibilisation à la maîtrise de l'information, pédagogie*

## **Introduction**

La vie universitaire est complexe et exigeante. Le défi que doit relever la communauté universitaire pour comprendre, aider et améliorer l'expérience de la première année étudiante est de ce fait considérable (Krause, 2003). Les nouveaux étudiants ont besoin de s'adapter rapidement aux changements, c'est-à-dire s'habituer aux nouveaux emplois du temps, trouver de nouveaux amis, un nouvel environnement, mais plus particulièrement s'adapter aux nouvelles façons de chercher et d'utiliser l'information. De nombreuses institutions ont développé une approche intégrée afin de rendre la première année la plus supportable possible. C'est ainsi, par exemple, que des recherches (Jolley, Callaghan, et Emmitt, 2004) ont mis en valeur l'introduction des programmes en ligne (<http://www.deakin.edu.au/studentlife/orientation/>) développés à l'université de Deakin pour que les étudiants puissent surmonter le fait de vivre dans un nouvel environnement pendant les six premières semaines du semestre.

Une étude du Conseil universitaire de l'UNSW a indiqué qu'indépendamment du niveau d'entrée requis et de l'expérience des nombreux étudiants débutants, d'autres facteurs étaient à prendre en compte : les difficultés à évaluer de façon critique les informations provenant de différentes sources, la pratique élevée du plagiat, l'incompréhension des questions du droit de l'information ainsi qu'une connaissance très faible du référencement (Starfield, Trahn, & Scoufis, 2003).

Les ressources documentaires offertes en abondance aux étudiants de première année sont de moins en moins filtrées et de plus en plus « irrégulières », ce qui pose des problèmes d'authenticité, de validité, et de fiabilité de l'information. La maîtrise de celle-ci suppose un apprentissage de longue durée qui permettra à l'étudiant d'évaluer, de comprendre et d'utiliser l'information selon les règles conformes à celles utilisées par la communauté savante. En Australie, la maîtrise de l'information est définie comme la compréhension et l'ensemble des compétences permettant aux étudiants de reconnaître un besoin d'information, de localiser l'information, de l'évaluer et de l'utiliser efficacement (Bundy, 2004). En 2000, l'ANZILL (l'Institut australien et néo-zélandais de maîtrise de l'information) a établi les standards de la maîtrise de l'information, qui sont largement reconnus et mis en pratique à l'intérieur du système éducatif (Bundy, 2004). Ces standards sont référencés un peu plus loin dans ce même document.

## **Contexte historique**

Le Conseil universitaire de l'UNSW, en août 2004, recommandait que tous les nouveaux étudiants suivent un cours expliquant les bases de la maîtrise de l'information, complètement replacé dans le contexte de leur discipline, pendant les premières semaines d'inscription. En outre, il était recommandé que le programme soit complété lors de la cinquième semaine du premier semestre pour consolider le lien important avec le cours de l'étudiant et pour renforcer l'apprentissage, bien que l'on eut préféré que l'on réponde aux besoins dès que possible après l'inscription en ligne. Le tutoriel a été conçu comme un outil devant soutenir un programme plus large de développement des compétences universitaires, et devant renforcer également des stratégies éducatives destinées à sensibiliser au phénomène du plagiat et donc à éduquer au respect de l'attribution des idées.

ELISE a été conçu comme un tutoriel en ligne obligatoire, avec l'objectif d'encourager la constitution d'une base commune sur la maîtrise de l'information pour les étudiants débutants. Ceux-ci sont définis comme étant les étudiants préparant une licence ainsi que les étudiants de troisième cycle en formation continue. Le tutoriel ELISE fournit un premier socle qui,

combiné aux programmes ultérieurs, aide les étudiants à obtenir le diplôme de maîtrise de l'information de l'UNSW. Les programmes de maîtrise de l'information de la bibliothèque de l'UNSW aident à développer tous les attributs pertinents d'un diplômé de l'UNSW, en particulier : 5.1- Maîtrise de l'information - les compétences pour localiser, évaluer et utiliser une information appropriée.

ELISE est né d'un débat controversé au Comité des études supérieures du Conseil universitaire de l' UNSW, au début de l'année 2003. Le dit débat avait pour thème la difficulté éprouvée par la plupart des étudiants du premier cycle à comprendre l'information spécialisée du monde contemporain d'une part, et la manière dont l'information est utilisée dans le monde tertiaire d'autre part. Les membres du comité affirmaient que tous les étudiants débutants devaient avoir un niveau minimum de compréhension de la société de l'information avant de s'engager dans leurs études disciplinaires. Derrière cette inquiétude universitaire, pouvait être perçue l'idée que le savoir et les compétences afférentes sont si fondamentales aux compétences universitaires que l'Université devait transformer l'option en obligation pour aider en particulier tous ceux qui manifestent un déficit dans ce domaine. Des hypothèses pratiques ont été émises lors de ces débats qui reprenaient les recommandations du Conseil universitaire. Celles-ci étaient les suivantes :

- le programme de compétences essentielles en maîtrise de l'information serait un tutorat non-credité
- le programme ne demanderait pas un investissement qui empièterait sur les autres cours réguliers des étudiants
- l'aspect gestion serait pour l'essentiel pris en charge par la bibliothèque et non ajoutée aux autres charges administratives de la faculté.
- le programme inclurait l'engagement des étudiants concernant les données du site web d'apprentissage de l'UNSW (le site officiel de l'UNSW pour l'information relative au plagiat).

Les responsabilités à la bibliothèque de l'UNSW pour la maîtrise de l'information sont actuellement distribuées à travers une structure de bibliothèques spécialisées séparées. Un groupe de travail appartenant à ces bibliothèques a été créé et est connu sous le nom de Groupe des compétences essentielles. Ce groupe a passé un certain temps à débattre et à finaliser les six noyaux d'apprentissage requis pour le tutoriel. L'essentiel du débat a été relatif à l'adoption ou non des standards néo-zélandais et australien. Finalement, il a été décidé que le tutoriel nouvellement mis en place serait avant tout premier lieu un tutoriel d'habilitation permettant de passer par la suite à des programmes de maîtrise de l'information plus spécifiques, calqués sur les standards de l'ANZIIL.

Il y a eu également un débat important à propos des exigences envers les étudiants de troisième cycle en formation continue, pour savoir si ce qui était projeté répondrait à leurs propres exigences. Un accord a été trouvé sur le fait que ces étudiants pouvaient partager les mêmes difficultés que les étudiants en licence et qu'une part importante de l'essai consistait à obtenir un retour d'information également de ces étudiants sur la pertinence du logiciel ELISE.

Un autre débat important a eu lieu sur l'adaptation de tutoriels en ligne existants en maîtrise de l'information mais le groupe a par la suite décidé de développer un nouveau tutoriel basé sur les résultats d'études récemment obtenus. La décision d'inventer entièrement un nouveau produit était un choix risqué, étant donné les limites imposées par le calendrier. Il est rapidement apparu qu'une ou même plusieurs « personnes efficaces » seraient nécessaires

pour prendre la responsabilité du développement du produit. Le Groupe des compétences essentielles est devenu par la suite le groupe de référence pour les auteurs du document.

### **Développement collaboratif**

La théorie de la collaboration en termes de maîtrise de l'information est un vaste champ de réflexion, si on prend en compte le nombre important d'acteurs qui tendent aujourd'hui à influencer, sinon à diriger les changements dans les programmes universitaires de maîtrise de l'information. L'étude de Scales, Mathews & Johnson (2005) souligne bien le fait que la collaboration entre bibliothécaires et personnel universitaire est devenue banale et largement documentée. En outre, « contraindre à partager le concept de « maîtrise de l'information » est une nouvelle donnée pour les bibliothécaires et parce que les efforts de collaboration sont devenus plus formels et plus structurés, un regard lui aussi plus formel et plus structuré sur le sujet de la collaboration est nécessaire ». (2005)

Avec la pédagogie, la collaboration a été identifiée comme une des multiples caractéristiques qui illustre les meilleures pratiques dans les programmes de maîtrise de l'information (Hunt & Birks, 2004). Dans cette activité, la collaboration peut concerner entre autres « le corps enseignant disciplinaire, les bibliothécaires ainsi que d'autres personnels responsables de programmes de maîtrise de l'information ». En tant que bibliothécaires de référence, les deux auteurs ont pu constater, dans leur propre bibliothèque, le développement, le succès et la valeur du travail de collaboration sur les tutoriels de maîtrise de l'information.

Après avoir étudié les attentes en termes d'apprentissage, il a été décidé avec les unités principales de l'UNSW et les différents acteurs qu'un niveau de collaboration serait défini afin d'aider au développement rapide du tutorat. Le cours laps de temps accordé à ce développement (novembre à janvier) a amené à exclure un certain nombre d'aspects concernant l'exécution du projet pour la première étape et quelques très bonnes idées devront attendre un peu avant d'être réalisées. La question de la correspondance entre les attentes et les contenus n'a pas été complètement résolue. Faute de temps, il a été difficile de trouver une voie moyenne de contentement.

La partie suivante illustre un bref compte rendu des efforts de collaboration de la part des auteurs avec le personnel bibliothécaire, le personnel chargé des programmes et les unités universitaires.

### **Groupe des compétences essentielles et personnel de la bibliothèque**

Au départ, le Groupe des compétences a agi en tant que groupe de référence, guidant les auteurs sur les problèmes rencontrés et éclaircissant le contenu d'ELISE. Les membres du groupe ont agi également en tant que contacts privilégiés pour d'autres membres du personnel ayant des responsabilités en maîtrise de l'information. Des réunions hebdomadaires ainsi que des mises à jour étaient tenues jusqu'à ce que le tutoriel soit finalement réalisé et mis en service.

Une des principales composantes de la collaboration entretenue avec les autres personnels de la bibliothèque a été le développement d'un pôle de questionnement pour un quizz d'ELISE en ligne. Un atelier expliquant la création du jeu a également été mis sur pied avec l'aide du personnel. De plus, des sessions face à face où l'on peut discuter du jeu ont été initiées ainsi qu'une édition en ligne pour les personnes ne pouvant se rendre aux sessions. Cet effort de collaboration a contribué à une mise en commun de quiz aboutissant à dix jeux de hasard, chacun tout à fait aligné sur un des six savoir-faire.

### **Le Centre d'apprentissage de l'UNSW**

Les membres du Groupe des compétences représentaient le personnel de la bibliothèque. En plus de celui-ci, des représentants du centre d'apprentissage de l'UNSW étaient invités à rejoindre le noyau du groupe afin de couvrir l'ensemble des savoirs faire universitaires, particulièrement ceux concernant les problèmes de conformité au copyright mais aussi autour du plagiat. Le site Internet du centre d'apprentissage de l'UNSW est une ressource riche en information ; il fournit des exercices en ligne, des exemples et des astuces pour assimiler les savoirs universitaires. Les auteurs ont identifié des pages clé sur ce site, qui ont servi de ressources en ligne essentielles sur les thématiques de la rédaction universitaire et du copyright. Le centre d'apprentissage s'est révélé être un collaborateur primordial en ce qui concerne les items des quiz et l'information sur les compétences à la rédaction universitaire.

### **Le développement éducatif et le centre de technologie (EDTeC)**

EDTeC fournit une aide technologique éducative à l'UNSW et au personnel dans son ensemble. Il permet également une amélioration du système de gestion des cours WebCT. Etant donné le grand nombre d'étudiants nouveaux, il était évident que ce système était nécessaire pour inscrire et suivre les étudiants, pour leur fournir l'accès et l'enregistrer, et enfin pour utiliser le matériel d'enseignement.

EDTeC a introduit la sélection automatisée et l'inscription du contrôle continu de première année des étudiants aux versions universitaires correspondantes du tutoriel. Etant donné que la moyenne des inscriptions est de plus de 9000 étudiants chaque année, on pouvait bel et bien parler de challenge pour EDTeC. Cela a quand même nécessité une programmation technique pour gérer l'enregistrement des étudiants dans la base de données ainsi que le système d'inscription, tout cela grâce à au système EDTeC. La collaboration avec EDTeC est mieux définie si on parle d'association continue dans le temps, essentielle à l'existence du programme lui-même. Une mise à jour a amélioré la version principale WebCT dès la première année, ce qui était un défi supplémentaire.

### **L'Equipe OMNIUM au collège des cinq arts (COFA)**

L'Equipe OMNIUM a énormément travaillé sur le développement de la conception graphique et également sur le site d'enseignement qui allie à la fois professionnalisme et convivialité. Après de nombreuses réunions expliquant les métaphores de l'apprentissage et les activités disponibles en ligne à inclure dans le tutoriel, la conception graphique et le développement en ont naturellement découlé. Le travail professionnel fourni par les illustrateurs et la programmation technique du modèle PHP en ligne ont été très utiles pour embellir la maquette et pour donner une idée de ce que pourrait représenter le tutoriel en 2005. Le prototype a été présenté au Groupe des Compétences et approuvé sous réserves de quelques modifications concernant l'interface. Tout cela a été effectué dans un court laps de temps, s'assurant ainsi que le tutoriel était fin prêt pour les utilisateurs, pour un test dès la première semaine de janvier, à peine quelques semaines avant sa sortie

### **Moyens de promotion**

Puisqu'ELISE est un enseignement obligatoire en ligne non crédité pour les étudiants débutants, et précédant le programme universitaire, le défi majeur est d'informer et d'engager les étudiants à suivre la présentation introductive puis à s'approprier ce tutoriel. Ce travail formidable a été la base de collaborations avec les unités administratives de l'UNSW

pendant la période d'inscription, du début jusqu'au milieu de la session. Tous les canaux de promotion d'ELISE ont été contactés, ce qui a permis de s'assurer du bon fonctionnement des outils de promotion, qu'ils soient électroniques ou imprimés, non seulement pour les étudiants mais aussi pour le personnel universitaire.

Le principal accès à ELISE pour les étudiants débutants qui souhaitent s'informer et y accéder, et pour le personnel qui cherche de l'information, passe par ces trois sites très fréquentés :

1. Le portail « MyUNSW » du personnel de l'établissement et étudiant, en particulier pour l'inscription
2. Le site web de la bibliothèque de l'UNSW
3. Le système UNSW de gestion des cours (page d'accueil WebCT)

Les pré-programmes universitaires, le programme de la semaine d'orientation (Semaine O) et les programmes de maîtrise de l'information de la bibliothèque ont été autant d'opportunités offertes aux étudiants pour leur permettre de connaître le tutoriel, de l'utiliser et de remplir le quiz. Des échanges informels avec les étudiants, en particulier à la bibliothèque ont également été prévus pour les aider à utiliser convenablement ELISE.

### **Exportation à Canberra**

Un autre exemple illustre notre effort de collaboration : c'est celui conclu avec une faculté importante de l'université, l'Australian Defence Force Academy (ADFA), située à 400 kilomètres, à Canberra. L'ADFA a repris le produit pédagogique et le questionnaire initial et les a adaptés à son propre système, tenant compte des exigences locales. L'ADFA a « militarisé » le tutoriel pour l'adapter à une institution qui éduque les leaders de l'armée australienne, des forces navale et aérienne. Dans ce processus, une seule et unique variante d'ELISE a été créée.

Une citation naïve de Brufee signale le nouveau défi qu'auront les bibliothécaires qui forment à la maîtrise de l'information : « *la Collaboration quelle que soit sa forme... n'est jamais non problématique* »(Scales, Matthews, & Johnson, 2005)

## **Pédagogie et stratégies**

En développant ELISE, un projet chronologique est né, sur un schéma de cinq étapes. Ces étapes sont l'analyse, la conception, le développement, l'implémentation, et l'évaluation, toutes réparties sur une période de trois mois.

### **Analyse**

Immergés dans les attentes en termes d'apprentissage et la recherche de modèles de présentation du tutoriel, les auteurs étaient convaincus que malgré le peu de temps prévu à son développement, ELISE devait être quelque chose de plus qu'un « page-turner ». Ils ont également pensé que l'interaction devrait aider à répéter et renforcer tout ce que les étudiants ont appris durant leur expérience en ligne. Et surtout, les auteurs ont senti que le tutoriel devrait être présenté à l'étudiant, selon « les quatre objectifs de réflexion » de Brookfield (1995) sur l'apprentissage de l'étudiant vu comme un principe de base pour son développement. Le plus grand obstacle qu'ont connu les auteurs a été de s'adapter à la nature

changeante des étudiants débutants de la dernière décennie (Krause, Hartley, James & McInnis, 2005 ; McInnis, James, & Hartley, 2000).

Les étudiants de première année en licence sont maintenant si « instruits en technologie » dans leur utilisation des technologies d'information et de communication (ICT's) qu'ils peuvent presque se sentir en phase instantanément dans l'établissement (Krause, 2005). Si l'on suit la réflexion de Krause, le succès dépendra du niveau d'engagement (financier) et de l'aide que l'institution est prête à fournir pour que leurs attentes soient mieux comprises, en particulier – celles de la Y- Génération.

La baisse des subventions a accru la compétitivité entre les universités australiennes qui utilisent maintenant très souvent une approche marketing pour recruter les étudiants de première année (Krause, 2005).

Les auteurs ont effectué un rapide survol de ce que produisaient les universités australiennes en matière de programmes de formation à la maîtrise de l'information en ligne, avant de proposer un modèle pour le tutoriel. Les auteurs se sont penchés sur de nombreux exemples de programmes tels que ceux de l'université de technologie à Sydney, de l'université de Wollongong, de l'université Macquarie et de l'université de Melbourne. Un des travaux qui a semblé le plus impressionnant est celui de Melbourne, qui présente des simili-expériences d'étudiants de première année dans un blog fictif. Suivant cet exemple, les auteurs ont alors créé un scénario similaire qui pouvait présenter le contenu du tutoriel de façon convaincante.

Les résultats de l'expérience ont été « tracés » par des articles successifs dans le blog pour assurer un suivi pédagogique du contenu du cours et des activités. Il a été établi qu'il était bien plus facile de présenter l'information du Groupe des compétences essentielles à travers une maquette ou un pseudo blog.

### **Conception et développement**

Après l'analyse initiale, il était temps de démarrer la conception et de tester sur une courte période un prototype de blog. Puisqu'il qu'il était clair que le blog se révélait être la méthode préférée des étudiants de première année, il était essentiel de comprendre le phénomène du blog en tant que concept, ce qui permettrait de créer un blog aussi réel que possible pouvant servir d'expérience authentique. Or comme il ne s'agissait pas d'un vrai blog, il fallait présenter le tutoriel comme étant une archive des précédents étudiants de première année, nommée MJ.

En se documentant sur le sujet du « blogging », les auteurs ont été de plus en plus convaincus que cette méthode convenait au tutoriel. Blood (2002) explique que la « voix » d'un blog ou weblog est un « unique » mélange d'intérêts, d'enthousiasmes, et de préjugés du blogueur, ce qui contribue invariablement au succès du weblog... Un blog est utile pour le partage d'information ou d'une ressource thématique ; il va de soi que la connaissance de son public est très importante. Bausch, Haughey et Hourihan (2002) ont démontré que l'omniprésence de liens hypertextes dans les ressources est déterminante dans un weblog.

Alimenter le contenu d'un blog d'un étudiant de première année aurait entraîné un fort sentiment de routine quotidienne si la créativité n'avait pas été au rendez-vous. Bien que quelques idées aient été creusées dans les travaux de Krause et McInnis's (Krause, Hartley, James, & McInnis, 2005 ; McInnis, James, & Hartley, 2000), les auteurs ont voulu présenter une expérience en ligne qui donnerait la « couleur » de l'UNSW. Afin de surmonter cet

obstacle, les auteurs ont mené des observations, questionné des étudiants ainsi que le personnel de la bibliothèque et réuni des groupes qui ont aidé à la rédaction du texte du tutoriel tout en gardant en mémoire les résultats.

Au lieu de replacer les concepts clés dans leur contexte et de rédiger les résultats dans les listes de blog, on a ressenti le besoin d'avoir un tutoriel qui aille au-delà de la simple liste de liens ou de la lecture d'autres journaux en ligne. Un des auteurs a créé plusieurs interactions en ligne utilisant les logiciels Studymate et Crossword Compiler. Ces interactions ont été insérées dans les rubriques principales du blog pour renforcer ce qui avait déjà été traité par le tutoriel.

Une fois que tous les blogs ont été rédigés et que les interactions en ligne se trouvaient dans leur dernière version, tous les fichiers ont été envoyés afin d'être intégrés au modèle en ligne créé par l'équipe Omnium au COFA (Ecole des Beaux Arts). Une version test d'ELISE a reçu des commentaires plutôt satisfaisants dans leur ensemble des quelques étudiants qui ont pu l'essayer. Quelques personnes de l'équipe universitaire ont également eu accès à cette version d'essai pour qu'ils puissent donner leur avis.

### **Implémentation**

Au début, les composantes demandées pour la distribution du programme devaient être clairement définies. Etant donné le grand nombre d'étudiants débutants, il paraissait évident que le programme de gestion de cours de l'UNSW, WebCT, devait être utilisé pour inscrire et suivre les étudiants ainsi que pour fournir et enregistrer l'accès, et enfin pour utiliser le matériel. Huit cours parallèles WebCT ont été organisés par l'université (ELISE pour les Arts et les Sciences sociales...)

**Pour ceci**, on a suivi le raisonnement suivant :

- un socle pour une contextualisation disciplinaire, notamment pour les études futures
- la possibilité de suivi des étudiants par les bibliothécaires des bibliothèques spécialisées
- des bases pour des utilisations comparatives interdisciplinaires
- une gestion du risque limitée en termes d'accès, de trafic et de questions techniques

Les bibliothécaires sont devenus, dans les secteurs appropriés, « concepteurs chefs » si l'on reprend les termes WebCT. Une page modèle, pour chaque cours, a été mise en place, ce qui a permis l'accès au tutoriel lui-même mais également à l'évaluation. L'évaluation est un mécanisme, qui montre l'engagement des étudiants et leur compréhension de l'outil. La satisfaction du contrat a été atteinte avec une moyenne de 80 % de réponses correctes au quiz.

## **Evaluation des résultats**

### **Conception du questionnaire**

Une évaluation composée de dix questions a été instaurée dans chacune des universités. Les dix questions ont été choisies au hasard, grâce à une base de données dans le logiciel WebCT. Les questions ont été mises au point à partir des études des bibliothécaires et de l'équipe du centre de recherche. Le niveau requis était fixé à 80%, soit 8 questions correctes sur 10, avec



un nombre illimité de tentatives autorisées, ceci par un souci pédagogique d'encourager les étudiants, préféré à une exigence trop élevée, et qui explique également le choix du quiz.

Pour être en phase avec les attentes pédagogiques en termes de compétences d'habilitation, les questions ont été groupées de façon à ce qu'à chaque résultat soit assignée au moins une question dans n'importe quel questionnaire. On a inséré dans deux questionnaires des concepts plus complexes tels que les ressources d'information, les bases de données, le référencement et le plagiat (résultat d'études 2, 4, 5 et 6).

**Table 1: Résultats sur les compétences essentielles**

Résultats 1	<b>1. Lister les raisons pour lesquelles vous auriez à chercher une information à l'université, notamment :</b> 1.1 Trouver des ressources pour les cours et des bibliographies
Résultats 2	<b>2. Identifier une multitude de sources d'informations et dire comment ces sources sont utilisées au sein de votre cours, notamment :</b> 2.1 Reconnaître les différentes caractéristiques des livres, des journaux, et d'internet 2.2 Définir une base de données et donner son but
Résultats 3	<b>3. Expliquer comment les sujets sont organisés dans les bibliothèques. Cette compréhension de l'organisation vous aidera notamment à:</b> 3.1 Identifier les méthodes classiques de classement 3.2 Expliquer correctement l'agencement au sein des plans de classification, en particulier de la Classification Décimale de Dewey
Résultats 4	<b>4. Reconnaître que les collections des bibliothèques sont situées non seulement dans les bâtiments mais également sur internet. Possédant cet acquis, vous êtes capables de :</b> 4.1 Enumérer les façons dont vous trouvez les articles dans les bibliothèques physique et virtuelle 4.2 Donner les différences entre les sources « libres » d'internet et les sources internet « bases de données » 4.3 Expliquer la fonction des moteurs de recherche (pourquoi <i>google</i> n'est pas suffisant) 4.4. Expliquer la nécessité d'authentifier l'accès à certaines ressources en ligne
Résultats 5	<b>5. Décrire quand et comment citer une source et reconnaître les différentes parties d'une citation, et notamment de :</b> 5.1 Reconnaître qu'il existe différents types de citation selon les écoles
Résultats 6	<b>6. Lister les manières d'utiliser éthiquement l'information. Sachant employer l'information convenablement, vous êtes en mesure de :</b> 6.1 Définir le plagiat 6.2 Lister les manières d'éviter le plagiat 6.3 Identifier combien et quelles ressources vous pouvez copier

### Résultats du questionnaire

En ce qui concerne l'année universitaire 2005, le nombre total d'inscriptions a atteint le chiffre de 9746 étudiants, se répartissant sur les huit versions universitaires d'ELISE. Parmi ceux-ci, 5531 (56.75 %) ont été admis, 408 étudiants (de 4.19 %) sont restés en dessous de la moyenne d'admissibilité et 3807 (39.06 %) ne l'ont même pas tenté.

<ELISE Student Quiz Completion Rates 2005>

L'année universitaire à l'UNSW se répartit en deux sessions. L'essentiel de la première année se joue à la première session, qui commence chaque année au mois de mars. Si l'on regarde de plus près les graphiques de la première session, ceux-ci mettent bien en évidence un taux plus élevé d'activité conforme à un nombre plus élevé de cours de maîtrise de l'information effectués par la bibliothèque, et notamment en début de session.

Dans la première session, le nombre total d'étudiants inscrits aux cours d'ELISE était de 7834. 5062 (64.62%) étudiants ont réussi le questionnaire, 329 (4.20%) ont échoué et 2443 (31.18%) ne se sont pas présentés.

#### <ELISE Student Quiz Completion Rates Session 1, 2005>

La deuxième session, plus petite, est dominée par les étudiants de troisième cycle, avec un nombre très limité d'étudiants en licence rentrant à ce moment là de l'année. Par conséquent, les activités promotionnelles et le nombre de classes enseignant la maîtrise de l'information sont réduits en nombre. Ceci a forcément des implications au niveau du tutoriel. En deuxième session, le nombre total d'étudiants débutants inscrits aux tutoriels ELISE était de 1912. 469 (24.53%) étudiants ont réussi le questionnaire, alors que 79 (4.13%) ont échoué et 1364 (71.34%) ne se sont pas présentés.

#### <ELISE Student Quiz Completion Rates Session 2, 2005>

Les versions d'ELISE des différentes facultés montrent différents niveaux de résultats, concernant le nombre d'admis, d'échecs et de non présence. Le tableau à double entrée qui suit montre les pourcentages de réussite pour chacune des facultés.

#### <Table 2 : ELISE Quiz Completions by Faculty, 2005>

### **Problèmes résultants de l'implémentation du quiz**

En 2005, vers le milieu de la première session, les étudiants ont rapporté une erreur dans la notation. L'erreur provenait de la transcription des questions du Respondus à WebCT et elle s'est propagée sur les huit versions d'ELISE. (Respondus est l'outil de création du questionnaire pour WebCT). Le problème a été résolu dès qu'il a été connu, mais des centaines d'étudiants avaient déjà eu accès au questionnaire. Les deux premières semaines de cette session ont également été marquées par un taux de réponse très lent de la part du serveur WebCT, ce qui a provoqué quelques difficultés pour les étudiants qui n'arrivaient pas à compléter leur questionnaire et bien pire, un découragement chez d'autres.

### **Réactions des étudiants**

Sur un nombre total de 9746 étudiants inscrits à ELISE, 3052 retours en ligne ont pu être collectés. Les dix questions ont été laissées aux étudiants qui ont répondu correctement à 80% du questionnaire. De l'analyse de ces retours, on a fait ressortir un échantillon aléatoire (proportionné) (Vaughan, 2001) de 20% des réactions, provenant des huit versions d'ELISE. L'objectif d'un tel échantillon était d'assurer une représentation juste des réactions des étudiants de l'ensemble des retours qui ont pu être collectés dans les facultés.

## **L'enquête**

L'enquête a réuni les profils d'accès des étudiants à la technologie, pour aider à planifier l'utilisation des technologies en ligne dans la prochaine formule du tutoriel. Cette enquête a eu pour objectif d'obtenir des informations sur les perceptions de l'étudiant quant à la performance et à la fiabilité du serveur WebCT, à grande échelle. A noter les réponses relatives au lieu d'accès du tutoriel, ainsi que la satisfaction sur la connectivité et le taux de réponses.

Un grand nombre d'étudiants ont eu accès à ELISE à partir de leur ordinateur personnel (69.3%), alors qu'environ un tiers des répondants ont indiqué qu'ils utilisaient les ordinateurs de la bibliothèque de l'UNSW, ou bien les équipements du campus, ou encore une combinaison de ces moyens afin de remplir le tutoriel. La proportion la plus élevée d'étudiants utilisant leur ordinateur personnel étaient des étudiants inscrits en Droit, Economie & Commerce, et Médecine.

### <Table 3 : Partial Tabulation of ELISE Online Survey – Technology Access>

Bien qu'un problème technique ait ralenti le taux de réponses pendant les deux premières semaines de la session, on a pu relever une satisfaction globale à propos de la connectivité et du taux de réponse pour le tutoriel qui était, d'une manière générale, positive. Le mécontentement en ce qui concerne le taux de réponse était probablement dû au fait que le blog était hébergé sur le serveur de la bibliothèque et non sur le serveur du WebCT.

ELISE étant un tutoriel de pré-maîtrise de l'information, il était important de noter la question du « timing » du tutoriel, en particulier par rapport à l'introduction de la bibliothèque de l'UNSW et de ses services comme expérience de transition pour l'étudiant, au cours des toutes premières semaines. Bien qu'ELISE soit l'objet d'une intense promotion et soit conseillé lors de la semaine d'orientation et plus encore, les six premières semaines de la session, environ la moitié (50.5%) des réponses des étudiants a indiqué une utilisation de la bibliothèque et de ses services antérieure à l'accès au tutoriel.

### <Table 4 : Partial Tabulation of ELISE Online Survey –Library Use and Quiz>

Il était également important de découvrir l'opinion et les expériences de l'étudiant quant à l'évaluation aléatoire. Comme outil d'évaluation développé en collaboration, les retours prouvent qu'il est très utile d'informer sur le perfectionnement, la création et le développement des items du quiz, alignés sur les acquis de la formation. Bien que l'échantillon a clairement indiqué que seul un petit nombre d'étudiants (9.9%) rencontrait des problèmes lors du test du questionnaire, les données qualitatives se trouvant dans les commentaires ainsi que les suggestions montrent que les étudiants réclament des questionnaires qui incorporent des activités réelles de recherches et une utilisation de questions plus axées sur la pratique.

Pour s'assurer que le tutoriel a une couverture suffisante, comme indiqué dans les attentes, il était important de mesurer l'opinion des étudiants sur la quantité de données contenues dans ELISE. Seulement 4.8% de l'échantillon était d'avis que la quantité était suffisante.

## <Table 5 : Partial Tabulation of ELISE Online Survey – Tutorial Content and Design>

Du côté de la conception du tutoriel, on a surtout cherché à avoir la vision globale des étudiants par l'évaluation de la structure du tutoriel, qui s'ajoutait au sentiment général. Le tutoriel était le premier à utiliser un blog fictif pour sa présentation. L'échantillon des réponses montre une acceptation globale, avec un désaccord de seulement 2.5%. Quelques commentaires sur la présentation et la conception du tutoriel laissaient à penser que le blog était bien plus approprié aux plus jeunes étudiants préparant une licence qu'aux étudiants plus mûrs de troisième cycle.

### **Matière la plus significative**

En analysant les données qualitatives de la liste, on s'aperçoit qu'une division des matières principales en plusieurs catégories s'est opérée. On a demandé aux étudiants quelle était pour eux la matière la plus significative qu'ils ont apprise avec le tutoriel. Pour le sondage, on a identifié 29 matières qui se dégagent de l'échantillon. En outre, on a gardé le vocabulaire intact des réponses rédigées par les étudiants, pour montrer que les étudiants commençaient à assimiler le tutoriel dans leur langage.

Les matières faisant l'objet des mentions les plus nombreuses étant les suivantes : Sirius (Sirius est le portail de la bibliothèque de l'UNSW pour accéder aux ressources électroniques), Référencement, Ressources de la bibliothèque, LRD (Library Resources Database est le catalogue en ligne de la bibliothèque UNSW), Services de la bibliothèque, Bases de données, Comment utiliser la bibliothèque, Périodiques et articles de périodiques, Comment trouver l'information, Numéros d'appel et préfixes, Démarche de recherche, Recherche de monographies, Plagiat, Compétences de recherche, Pluralité et sélection des ressources et MyCourse (Information interne).

## <Table 6 : ELISE Online Survey Most Significant Topic Learned>

### **Commentaires et suggestions concernant le développement**

On a également donné l'occasion aux étudiants de donner leur avis sur un sujet ouvert. Cinq thèmes principaux ont été identifiés comme thèmes de réponses des étudiants : commentaires positifs, commentaires sur le quiz et problèmes rencontrés, suggestions pour une éventuelle amélioration, critiques, et questions d'ordre technique sur WebCT.

Les étudiants ont exprimé leur appréciation concernant le tutoriel et ont laissé des remarques élogieuses. Ces commentaires allaient des remerciements pour la conception du tutoriel présenté comme un blog, aux remarques encourageantes pour l'équipe de la bibliothèque quant à son effort global pour la réalisation du tutoriel.

« .. le format du blog est présenté d'une manière assez créative pour faire passer des informations plutôt ternes... L'information nous a beaucoup profité... »

« le blog MJ est un blog très coloré et créatif, qui réussit à rendre intéressante l'information linéaire sur les services de la bibliothèque... Bien joué ! »

« L'expérience MJ est quelque chose dont je peux dire que j'ai tout compris ! Très réaliste ! »

La majeure partie des commentaires sur le quiz relatait l'erreur d'inscription, et les problèmes liés à l'interface du jeu. Ceci a été combiné au fait que les problèmes du serveur WebCT auraient eu

une incidence sur les opinions des étudiants, durant les deux premières semaines, en particulier ceux qui ont essayé le quiz à cette période là. Quelques uns des réponses insistaient sur les fenêtres du quiz qui « gelaient, ne répondaient pas » ou qui « n'enregistraient pas ma réponse ». D'autres encore ont critiqué l'interface elle-même, difficile d'usage : « la sauvegarde des réponses devrait être automatique ! ».

On pouvait également trouver des commentaires sur la façon dont on pouvait améliorer le tutoriel, notamment en dessinant une conception plus « intéressante », « attachante, et d'un état d'esprit plus fun ». D'autres ont suggéré l'emploi de vidéos en ligne afin de montrer des exemples de recherche et de localisation de livres/articles dans la bibliothèque (les deux se trouvent dans le contenu et dans le quiz). Dans leurs commentaires, certains ont demandé plus d'exemples sur les numéros de téléphones et les préfixes. Mais le plus important, tout en réalisant la valeur du contenu du tutoriel, c'est que les étudiants de troisième cycle ont demandé une version du tutoriel leur étant propre. Enfin, un commentaire provenant d'une personne d'âge mûr, réclamait un tutoriel d'ELISE plus « sobre ».

Il était convenu que dans le développement de la version d'ELISE produite pour les étudiants de troisième cycle en partenariat avec la faculté de commerce, on aurait un niveau de connaissance plus élevé et une présentation dans un visuel plus sobre, donc de ce fait, plus adapté aux étudiants de cet âge.

#### <Table 7 : ELISE Online Survey – Comments and Suggestions>

Des remarques critiques envers le caractère obligatoire du tutorial ont également été relevées. Des étudiants ont parlé de « perte de temps », d'autres n'ont pas apprécié « l'approche blog » car « trop long à se mettre en marche » et « enfantin ».

Un des problèmes techniques les plus mentionnée par les étudiants de l'échantillon, étaient « les problèmes relatifs aux bloqueurs de pop-up et les arrangements de Spyware », qui empêchaient les étudiants d'avoir accès à certaines parties du tutoriel - La plupart des composantes du tutoriel d'ELISE étant le blog, le sommaire, les jeux, le quiz, et le sondage, qui apparaissaient tous dans une nouvelle fenêtre du navigateur. Durant ce temps, Google ainsi que plusieurs entreprises de logiciels anti-virus ont lancé sur le marché le blocage instantané comme dispositif principal de leurs principaux produits.

Il a été aussi mention d'inscriptions multiples, où les étudiants avaient plus d'un tutoriel. Ce problème d'inscription a été identifié dans le WebCT 2006 et rectifié pour une mise à niveau de VISTA 2005. Les inscriptions n'ont pas pu être rectifiées pour la mi-session pour re-valider et reproduire les enregistrements de ces étudiants, sans affecter les notes du quiz de ceux qui l'avaient déjà passé.

## **Conclusion**

L'adhésion institutionnelle dont a fait part ELISE, comme tutoriel obligatoire de maîtrise de l'information, a joué un rôle essentiel dans sa création et ses possibilités d'exister à long terme. Le soutien organisationnel nécessaire pour intégrer le tutoriel d'ELISE à un certain niveau, a encouragé quelques universitaires à s'approprier la maîtrise de l'information. L'AUQA (Agence de qualité de l'Université australienne) s'est vu en mesure de faire plusieurs recommandations, inscrites dans le rapport d'audit 2005 UNSW AUQA (2006).

L'analyse des données qualitatives montre que la bibliothèque de l'UNSW en collaboration avec le centre de recherches et d'autres personnels a développé avec succès un programme à base très large qui offre une pré-formation à la maîtrise de l'information ; ce programme permettant de fournir les instructions quant à la pré-maîtrise de l'information. Le tutoriel ELISE fournit aux étudiants débutants de l'UNSW des savoir faire de base qui, combinés ultérieurement à des programmes de maîtrise de l'information, facilitent l'obtention du diplôme universitaire de maîtrise de l'information.

### **Ce que nous avons appris**

Malgré le temps qui nous a manqué pour parfaire la réalisation d'ELISE, et l'absence de dispositions formelles pour faire d'ELISE une matière obligatoire pour les étudiants de première année, on a tout de même atteint un haut niveau de performance chez les étudiants. La conception du graphique avait un calibre approprié et a été accomplie en peu de temps. En outre, l'aide technique EDTeC WebCT s'est révélée très utile. Les auteurs ont pu acquérir de nouvelles qualifications, de nouveaux savoirs et se sont donc enrichis professionnellement parlant, par le fait d'avoir travaillé avec les unités de l'UNSW, c'est-à-dire OMNIUM-COFA, EDTeC et le centre de recherche. Plus particulièrement, cela a été l'occasion de travailler et d'interagir avec les professionnels éducatifs et les designers à l'intérieur du groupe des compétences, travail renforcé par l'expertise et l'expérience des membres du groupe. Bien sur, le sentiment d'auto-actualisation après la réalisation du projet a été gratifiant.

### **Ce qui n'a pas très bien marché**

L'auto-inscription a parfois échoué quand il s'agissait de détecter la faculté correspondante aux étudiants de première année, et ceux-ci ont pu ressentir un profond sentiment de confusion et de frustration à la fois. De même, l'accès au serveur WebTC a été très lent les quatre premières semaines du semestre. Le personnel universitaire s'est très souvent demandé s'il fallait infliger ou non des pénalités aux étudiants qui n'allaient pas jusqu'au bout. Cette question est d'ailleurs toujours d'actualité, et reste à résoudre. Le temps très court laissé pour l'élaboration du quiz et des activités en ligne, qui devraient être totalement redéfinies, a été un obstacle.

### **Ce que nous tâchons de faire actuellement**

ELISE est installé aujourd'hui pour la deuxième année. L'étape majeure pour 2006, relative au caractère obligatoire de la formation, a été l'insertion d'un accusé de réception en ligne associé à leur inscription afin que les étudiants comprennent la nécessité d'achever le tutoriel. En effet, sans cet accusé de réception, les inscriptions ne peuvent être closes. Reste encore à considérer la difficile question des pénalités.

Huit universités ont pu travailler avec ELISE. Une version destinée aux étudiants de troisième cycle a de plus été développée par deux membres du groupe des compétences, en relation étroite avec le centre universitaire de développement de l'éducation, et a été proposée dans chacun des modules d'ELISE pour fournir une alternative aux plus avancés et aux plus sérieux. La version des forces défensives mentionnée précédemment comprend une répétition. Les quiz contiennent plus d'items sur le plagiat qui est une grande préoccupation à l'UNSW. Le sondage a été modifié par l'introduction d'une question sur la confiance qu'accorde l'étudiant à l'information utilisée dans le secteur tertiaire.

### **Recommandations**

Après avoir étudié d'une part les réactions des étudiants à partir de leur expérience d'ELISE, d'autre part l'environnement collaboratif qui a évolué vers un dispositif de transition adapté à la première année, on peut recommander aux bibliothécaires spécialistes d'envisager un contenu plus personnalisé du tutoriel, dans le but d'introduire des savoirs faire spécifiques (c'est-à-dire plus de questions sur l'université et sur la discipline). On peut aussi envisager, en même temps que le développement du contenu, d'exploiter encore plus les nouvelles technologies pour fournir une expérience du média en ligne la plus riche possible. Quelques bibliothécaires utilisent déjà le podcasting, la vidéo à la demande et la messagerie instantanée pour développer les services et les programmes éducatifs offerts aux utilisateurs. De multiples autres possibilités peuvent être étudiées pour un développement ultérieur.

D'autres considérations méritent l'attention des bibliothécaires qui souhaitent développer des programmes obligatoires de sensibilisation à la maîtrise de l'information. Nous retenons de notre expérience et de nos observations que ceux-ci permettent de prendre conscience de l'impact pédagogique des technologies éducatives, de prendre conscience des événements disciplinaires spécifiques pour les étudiants de première année, d'être capables de comprendre le « regard » des étudiants, et enfin de consolider des relations avec d'autres unités de programme qui grâce à leur participation ont permis d'aller au bout de l'objectif.

Concluons en rappelant que la collaboration avec les différents acteurs a joué un rôle considérable dans le développement du tutoriel ELISE.

## References

- AUQA. (2006). *Australian Universities Quality Agency: Report of an Audit of the University of New South Wales* (Audit Report).
- Bausch, P., Haughey, M., & Hourihan, M. (2002). *We Blog: Publishing Online with Weblog*. Indianapolis, Indiana: Wiley Publishing.
- Blood, R. (2002). *The Weblog Handbook: Practical Advice on Creating and Maintaining your Blog*. Cambridge USA: Perseus Publishing.
- Brookfield, S. (1995). Becoming critically reflective: a process of learning and change. In *Becoming a Critically Reflective Teacher* (pp. pp 2848). San Francisco: Jossey Bass.
- Bundy, A. e. (2004). Australian and New Zealand Information Literacy Framework: principles, standards and practice. 2nd ed. Retrieved 24 April 2006, 2006, from <http://www.anziil.org/resources/Info%20lit%202nd%20edition.pdf>
- Hunt, F., & Birks, J. (2004). Best Practices in Information Literacy. *Portal: Libraries and the Academy* 4(1), 27-39.
- Jolley, D., Callaghan, V., & Emmitt, M. (2004, 16-16 July 2004). *First Year at Deakin: A University-wide Effort*. Paper presented at the 8th Pacific Rim First Year in Higher Education Conference Melbourne.
- Krause, K.-L. (2003, July 9-11, 2003). *Which Way From Here? Passion, Policy and Practice in First Year Higher Education*. Paper presented at the 7th Pacific Rim, First Year in Higher Education Conference Enhancing the Transition to Higher Education: Strategies and Policies that Work, Brisbane.
- Krause, K.-L. (2005). *The changing student experience: who's driving it and where is it going? Keynote Paper*. Paper presented at the Student Experience Conference: Good Practice in Practice, Charles Sturt University, Wagga Wagga, New South Wales.
- Krause, K.-L., Hartley, R., James, R., & McInnis, C. (2005). *The First Year Experience in Australian Universities: Findings from a Decade of National Studies*. Retrieved. from.
- McInnis, C., James, R., & Hartley, R. (2000). *Trends in the first year experience: in Australian universities* Centre for the Study of Higher Education, University of Melbourne.
- Scales, J., Matthews, G., & Johnson, C. M. (2005). Compliance, Cooperation, Collaboration and Information Literacy. *The Journal of Academic Librarianship*, 31(3), 229-235.



**Starfield, S., Trahn, I., & Scoufis, M. (2003). Enabling Skills at UNSW: A Discussion Paper.**

**Vaughan, L. (2001). *Statistical methods for the information professional: A practical, painless approach to understanding, using and interpreting statistics*. New Jersey: Information Today, Inc.**

### **ACKNOWLEDGEMENTS**

The authors wish to particularly acknowledge the work and contribution of:

Isabella Trahn, Quality and Planning Librarian, UNSW Library The UNSW Library Enabling Skills Group Jill Denholm, Biomedical Librarian and Biomedical Library Staff UNSW Learning Centre Educational Development and Technology (EDTeC) OMNIUM Team at UNSW College of Fine Arts (COFA)

### **AUTHORS CONTACT INFORMATION**

Roman Tantiongco and Lorraine Evison are reference librarians at the University of New South Wales Library. They can be reached at the following email addresses: [romant@unsw.edu.au](mailto:romant@unsw.edu.au) and [l.evison@unsw.edu.au](mailto:l.evison@unsw.edu.au)