



Date : 13/08/2008

Perspective de l'étudiant du programme d'initiation à la recherche documentaire proposé par la Bibliothèque de l'Université du Pacifique Sud

Gwen Noeline Mar

Library of the University of the South Pacific

Fiji

mar_g@usp.ac.fj

*Traduit en français par:
Edwighe Van Saene
(Alliance Française, Madagascar)*

Meeting: 134. Information Literacy with Academic and Research Libraries
Simultaneous Interpretation: English-French and French-English only

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
10-14 August 2008, Québec, Canada
<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

Résumé:

Nous avons conçu en 2006 un questionnaire d'évaluation afin de rassembler des remarques sur le Programme d'Initiation à la Recherche Documentaire proposé par la bibliothèque de l'université du Pacifique Sud. Le questionnaire consistait en trois questions à choix multiples et trois questions ouvertes. Afin d'obtenir une vue générale, les réponses ont été recueillies à partir de trois groupes distincts d'étudiants ayant participé à une session d'initiation à la recherche documentaire.

Introduction

La bibliothèque de l'université du Pacifique Sud (UPS, en anglais USP) a mis en place son Programme d'Initiation à la Recherche Documentaire (PIRD, en anglais ILP) à titre expérimental au début de 2002, pour remplacer le Programme de formation de l'utilisateur. Le PIRD a grandi et s'est développé au cours des années suite aux requêtes et aux suggestions du corps enseignant des différentes facultés que sont la Faculté des Arts et du Droit, la Faculté d'Affaires et d'Economie, la Faculté des Îles et des Océans et la faculté des Sciences et de la Technologie. L'apport en termes de conseils et de modifications du contenu pédagogique, tout comme les méthodes de formation, résultent également de suggestions formulées par la direction et le personnel senior de la bibliothèque.

Pourtant, jusqu'à 2006, les destinataires de ces cours de PIRD –les étudiants inscrits à l'UPS qui participent à ces séances- n'ont pas eu leur mot à dire concernant l'utilité d'un tel programme et sur les méthodes qui pourraient le faire progresser pour le bénéfice de tous les participants. Par conséquent, nous avons développé un questionnaire d'évaluation pour réunir plus de remarques de la part des participants au programme, et ce afin de déterminer si le service de la bibliothèque est jugé satisfaisant par ceux qui assistent aux séances.

Les étudiants ont aussi eu la chance de donner leurs conseils en vue d'améliorer le programme. Le but de ce questionnaire d'évaluation est de permettre une continuelle évolution du PIRD grâce aux remarques faites et de faire en sorte, par le biais de ce test permanent, que le PIRD soit en accord avec les besoins et attentes changeantes des étudiants d'aujourd'hui. L'intérêt principal de l'évaluation d'un tel questionnaire à chaque séance d'initiation à la recherche documentaire est de pouvoir analyser le service à partir des points de vue des destinataires eux-mêmes et d'en réviser le contenu afin de répondre à leurs besoins et leurs attentes universitaires, à cet âge où ils doivent avoir une plus grande maîtrise de ce qu'ils étudient.

Cet article a été rédigé à partir des réponses colligées dans trois groupes de participants PIRD afin d'obtenir une plus large vue du programme. Les réponses proviennent donc d'étudiants inscrits dans les filières d'AETS-CELT –une nouvelle formation centrée directement sur l'acquisition de compétences pour les études universitaires, EC103 – un cours obligatoire en première année, et du MBA – une formation de second cycle.

Le Programme d'Initiation à la Recherche Documentaire

Le PIRD proposé par l'UPS comprend une visite de la médiathèque et huit modules indépendants. Les modules sont conçus de telle manière que les participants progressent à partir des unités de base jusqu'aux unités plus complexes et avancées. Toutefois, comme les modules sont indépendants les uns des autres, les étudiants et/ou le personnel de la faculté peuvent directement choisir celui qu'ils souhaitent que la bibliothèque leur présente. En d'autres termes, il n'est pas obligatoire de passer d'un module à l'autre, même si nous le conseillons.

A ses débuts en 2002, les six modules du programme étaient réunis. Avec le temps, les différents animateurs du programme ont peu à peu modifié son contenu et sa présentation afin qu'ils correspondent à leurs propres méthodes d'enseignement ainsi qu'à leurs manières de le présenter. Le résultat fut une prolifération de plus de 15 variantes des six modules initiaux, ce qui a conduit la direction de la bibliothèque à créer au début de 2006 un comité de travail sur le PIRD. Constitué de deux bibliothécaires seniors, d'un éducateur dans la discipline de la bibliothèque et de deux bibliothécaires chargés de coordonner le programme, le comité reçut la tâche de normaliser le programme en travaillant sur chaque module ainsi que sur l'ensemble qu'ils constituent. Le comité s'est réuni à diverses occasions pour discuter du contenu de chaque module ainsi que du format de présentation et du style.

Chaque module consiste à présent en un diaporama *Powerpoint* et en un document écrit destiné à l'animateur et au public. Bien que le diaporama et le document écrit soient normalisés, les animateurs peuvent modifier les exemples utilisés afin qu'ils correspondent au mieux au public auquel ils s'adressent, en fonction de la discipline d'où viennent les étudiants. En outre, nous proposons des travaux dirigés pour compléter les sessions du PIRD. Les étudiants ont ainsi l'opportunité de mettre en pratique ce qu'ils ont appris lors des séances à travers une série de devoirs conçus en fonction de leur discipline.

En plus de la normalisation des diaporamas et des documents distribués, nous avons établis les objectifs et les attentes de la formation, afin de garantir que l'animateur comme le public soient bien conscients du but et des attentes de chaque module. Un questionnaire d'évaluation a également été conçu lors d'une réunion du comité de travail du PIRD.

La visite de la bibliothèque, qui est le point de départ du programme, est très appréciée par les nouveaux étudiants de l'UPS. Ils découvrent l'organisation des rayons ainsi que les principaux points de services.

Voici les huit modules proposés par la bibliothèque suite à la visite :

Module 1 : *Ressources disponibles à la Bibliothèque de l'UPS*

Les étudiants découvrent la richesse des ressources mises à leur disposition à la bibliothèque de l'UPS, y compris le fond consacré au Pacifique et à l'Océanie. Ils apprennent également quels sont les différents types et formats de documentation ainsi que le système de classification utilisé.

Module 2 : *Accès au site Internet de la bibliothèque de l'UPS et utilisation du catalogue en ligne*

Quelques démonstrations de navigation sur le site de la bibliothèque et d'utilisation du catalogue pour une recherche documentaire pertinente et pour localiser les banques de données en lignes accessibles depuis le site.

Module 3 : *Déchiffrer la toile*

Les participants apprennent à maîtriser les techniques de recherche pour ne pas s'enliser dans une surcharge d'informations et ainsi devenir des consommateurs critiques de documentation.

Module 4 : *Avoir un regard critique sur les sources documentaires*

Dans ce module, on présente aux étudiant un éventail de critères pour l'évaluation des sources documentaires.

Module 5 : *Recherche documentaire : citer ses sources et établir une bibliographie*

Les étudiant apprennent à bâtir une stratégie de recherche documentaire, à citer correctement les sources et donc à établir une bibliographie.

Module 6 : *Recherche dans la banque de données ProQuest*

Les étudiants découvrent la banque de données ProQuest à travers des démonstrations sur la maîtrise des techniques de recherche et sur les caractéristiques de cette banque multidisciplinaire.

Module 7 : *Recherche dans la banque de données ISI Web of Knowledge*

Grâce à ce module, les étudiants se familiarisent avec les différentes caractéristiques d'ISI, saisissent les bases de la recherche thématique et apprennent à interpréter les résultats d'une recherche.

Module 8 : *Utiliser les symboles chimiques*

Les étudiants en chimie apprennent à manier les différents guides et index de chimie.

Pour la visite de la médiathèque, la bibliothèque de l'UPS dispose d'une équipe de 15 assistants bibliothécaires qui se relaient pour jouer les guides. Ces assistants ont tous au moins un diplôme d'études en bibliothéconomie. Quand aux présentations et aux travaux dirigés, ils peuvent être dispensés par chacun de nos 16 bibliothécaires diplômés.

Instrumentation – Questionnaire d'évaluation

Le questionnaire d'évaluation que nous avons conçu consistait en six questions regroupées sur une seule page. Si le questionnaire était aussi court, c'était dans le but d'avoir un outil concis convenant aussi bien aux répondants qu'au personnel de la bibliothèque chargé de compiler les résultats. La première partie du questionnaire consistait en trois questions structurées qui permettaient aux étudiants d'exprimer leur accord ou désaccord à travers une échelle de trois niveaux. Les trois réponses fixes étaient « d'accord », « ne se prononce pas », « pas d'accord ». A l'origine, quand le questionnaire n'était qu'au stade de brouillon, cinq réponses différentes étaient proposées. « Absolument d'accord » et « absolument pas d'accord » étaient utilisés pour exprimer un maximum et un minimum. Finalement, ces deux réponses furent rejetées car trop peu usitées, et, en outre, ces réponses n'étaient pas facilement analysables.

Alors que la première partie du questionnaire consistait en un QCM pour préciser les réponses, la seconde partie fut constituée de trois questions ouvertes. Le QCM fut placé en premier pour faire en sorte que les personnes interrogées se sentent à l'aise et progressent facilement dans leurs réponses.

Le questionnaire était anonyme et l'on n'obligeait pas les étudiants à préciser leur nom ou leur numéro. Nous espérons donc que les étudiants répondent honnêtement au questionnaire sans crainte d'être identifiés ou de subir des discriminations. Ils devaient cependant inscrire sur la feuille le nom de l'animateur ainsi que la date de la formation.

Les résultats du questionnaire

1. EC103 – Méthodologie des Sciences Sociales, Économiques et Commerciales

Le cours « EC103 – Méthodologie des Sciences Sociales, Économiques et Commerciales » est obligatoire pour les étudiants de première année inscrits dans une des filières de la Faculté de Commerce et d'Économie. Présent aux deux semestres, ce cours enseigne les bases des méthodes d'enquêtes et d'analyses de données à propos du développement régional et dans le Pacifique. Différentes méthodes d'enquête sociologiques sont passées au crible comme la collecte d'informations, l'entretien, le sondage et l'usage de questionnaires. On combine dans ce cours le rassemblement et l'étude de matériaux tels que la littérature scientifique, les citations, les cartes, les tableaux, et les graphiques ainsi que l'enseignement des techniques statistiques essentielles pour construire une représentation de la communauté du Pacifique.

Le programme d'initiation à la recherche pédagogique de la bibliothèque est une partie obligatoire du EC103. Cette formation représente 15% de la note des examens de fin de semestre. Elle comprend la visite de la médiathèque (3% de la note pour la présence) et deux présentations regroupant les modules 1 à 4 qui sont cumulés à un test de mi-semestre pour un total de 12% de la note finale.

(Figure 1 : réponses des EC103 aux questions 1 à 3)

Les premiers résultats furent encourageant puisque nous avons découvert que 75% (260) des enquêtés de la classe EC103 avait une vision positive du PIRD. 49 (14%) étudiants étaient indécis, tandis qu'une minorité constituée de 8% (27) considérait que la présentation

n'améliorait en rien leur compréhension du module. Un total de 4 (1%) étudiants n'a pas répondu à la première question.

Pour la deuxième question, centrée sur les qualités de présentation des animateurs de la classe, plus de la moitié (199) des répondants a clairement admis que les présentateurs ont établi une bonne relation de travail avec le public. Cependant, 24% (82) ont choisi l'option « ne se prononce pas » tandis que 17% (59) étaient en désaccord. Une explication probable à ce taux relativement élevé de réponses négatives serait que les étudiants attendaient de l'animateur qu'il les encourage à poser plus de questions et qu'il y réponde facilement. Étant donné que la classe EC103 est une grande classe d'environ 300 étudiants, programmer une séance avec des questions-réponses dans l'amphithéâtre aurait été assez difficile et il aurait été pénible pour l'animateur d'entendre les questions posées par les étudiants assis au fond de la salle. Nous n'avons donc pas encouragé les questions lors de la présentation des différents modules à la classe EC103.

A la question numéro 3, 51% (173) des répondants exprimèrent la volonté d'assister à d'autres modules, tandis qu'un petit tiers (32% ; 108) ne se prononça pas et qu'un relativement petit nombre (16% ; 56) ne souhaite pas recevoir d'autre module d'initiation à la recherche documentaire. 1 pour cent (3 étudiants) s'abstint de répondre à cette question.

A la question numéro 4, qui interrogeait sur la partie du programme que les répondants ont trouvé la plus pertinente, le classement le plus élevé revint à la visite de la bibliothèque. 18% (61) des étudiants du programme de découverte de la bibliothèque de la classe EC103 ont trouvé que la visite guidée par les assistants bibliothécaires leur était plus utile, puisqu'on leur a montré les différents domaines de la bibliothèques et qu'ils ont appris à s'y repérer. De plus, les visiteurs ont pu découvrir les points de services de la bibliothèque : bureau de renseignement, point d'information, postes Internet et laboratoire informatique.

Dans le deuxième module, les animateurs montraient comment trouver des documents grâce au catalogue en ligne de la bibliothèque. Ce programme utilise le logiciel Spydus qui est un système intégré de gestion de bibliothèque relié à Internet. Les étudiants découvraient également grâce au module 2 les différentes caractéristiques du site de la Bibliothèque ainsi que les banques de données en ligne auxquelles nous sommes abonnés. Dix-sept pour cent des étudiants de l'EC103, soit seulement un pour cent de moins que pour la visite de la bibliothèque, estimèrent que ce deuxième module était la partie la plus intéressante de la formation. De plus, 17% (58) des enquêtés déclarèrent que savoir utiliser la bibliothèque était l'information la plus utile.

Un quart (85) des répondants ont recommandé pour l'amélioration du programme que les animateurs devraient parler plus fort et sur un ton vivant et enjoué. Un nombre égal de réponses mentionnèrent des thèmes extérieurs au PIRD. Nous citerons par exemple des plaintes au sujet du personnel de la bibliothèque, des demandes pour un agrandissement du parc informatique, l'achat de livres plus récents ainsi qu'une réduction du bruit dans les alentours de la bibliothèque. A la question 5, un peu plus de 11% (37) des étudiants répondirent que des travaux dirigés devraient accompagner les présentations. De plus, 11% des répondants dirent que la visite de la bibliothèque devrait être rallongée afin qu'ils connaissent mieux les services et les équipements disponibles.

A la demande de commentaires supplémentaires sur le PIRD lors de la question 6, 84% (286) des enquêtés se sont abstenus, tandis que 6% (20) précisèrent avoir apprécié la formation et

qu'un peu plus de 5% (17) ajoutèrent que la formation s'était révélée bonne, pédagogique et utile pour leurs besoins d'étudiants.

2. La filière CEEE-EAES

Le PIRD de la bibliothèque fut également proposé, en collaboration avec le Centre pour l'Excellence des Études et de l'Enseignement de l'UPS (*CELT*), qui dispense la formation à l'Anglais Académique des Études Secondaires (*AETS*). La formation CEEE-EAES s'adresse à des étudiants de l'UPS nouvellement arrivés dans la région et qui se sont vu attribuer des bourses par l'Australie ou la Nouvelle-Zélande.

En créant cette formation EAES, le CELT souhaite développer les qualités nécessaires à de brillantes études universitaires à travers la mise en pratique des cours. Cette formation était à l'origine demandée par les donateurs de la bourse afin de garantir que les étudiants dotés aient une longueur d'avance dans leurs études et de leur assurer ainsi une excellente moyenne générale.

Puisque les deux semaines intensives de la formation AETS se déroulent chaque année avant le commencement de l'année universitaire, le programme d'introduction à l'utilisation de la bibliothèque et à la recherche documentaire est mené sur deux jours. Cette session débute par une visite de la bibliothèque afin de familiariser les étudiants avec l'organisation des rayons, les thématiques disponibles ainsi que les services proposés et les équipements disponibles. Comme la majorité de ces étudiants boursiers sont originaires de petites îles de l'Océan Pacifique telles que Nauru, Niue et les îles Cook, pour en nommer quelques unes, ils sont tout d'abord éblouis par l'immensité du bâtiment de trois étages et par les nombreux rayons. De plus, ces étudiants ont l'habitude d'utiliser un catalogue sur fiches et ignorent pratiquement comment se servir d'un catalogue informatisé.

La formation sur la bibliothèque se déroule selon une série de trois cours qui présentent les modules 1 à 5 aux étudiants. Après cette série, les étudiants sont divisés en plusieurs groupes de travaux dirigés pour des exercices pratiques dans un laboratoire informatique. Chaque étudiant se voit confier un ordinateur avec un accès Internet afin qu'il acquière les compétences enseignées pendant le cours en travaillant sur trois devoirs préparés par la bibliothèque. Les étudiants pratiquent la recherche documentaire sur le catalogue en ligne de la bibliothèque, explorent des lexiques de thématiques sur Internet, comme Yahoo, et des moteurs de recherche tels que Google. Le personnel de la bibliothèque en charge de la formation encadre et aide les étudiants pendant leur travail.

(Figure 2 : réponse de la classe CELT-AETS aux questions 1 à 3)

Une impressionnante majorité de participants au AETS organisé par le CELT s'accordèrent à dire que les cours et les exercices pratiques les accompagnant les avaient aidés à comprendre le contenu des différents modules, démontrant ainsi qu'ils estimaient le programme de découverte de la bibliothèque d'une grande valeur pour eux. 90% (73) des étudiants qui répondirent au questionnaire ont été d'accord avec la première question, alors que 9% (7) étaient sans avis et seulement une personne en désaccord.

Dans le cas de la question numéro 2, 68% (55) des enquêtés convinrent que la prestation des animateurs des cours et des travaux dirigés était correcte en ce qu'ils ont su établir un bon rapport avec le public. Ces animateurs s'exprimaient convenablement (bonne posture et bonne

diction), étaient bien organisés, ont su maintenir un contact visuel avec le public et encourager la pose de questions tout en y répondant de façon appropriée.

80% (65) des étudiants qui ont rempli le questionnaire ont admis que l'animateur avait su les intéresser au point de leur donner envie d'assister aux autres modules du PIRD, c'est à dire les modules 6 à 8. Douze pour cent, c'est-à-dire 10 étudiants, se sont montrés indécis sur cette question. Les avis négatifs et l'absence de réponse représentèrent chacun 4% du nombre total de répondants.

A la question numéro 4, la majorité des étudiants ont répondu que l'utilisation du catalogue informatique, tout comme l'orientation dans la bibliothèque et la localisation des différents rayons, était la partie la plus utile du programme. Beaucoup d'étudiants qui utilisaient la bibliothèque pour la première fois trouvèrent bénéfique le fait d'avoir quelqu'un pour expliquer le règlement et le fonctionnement de la bibliothèque pendant la visite. La bibliothèque de l'UPS a des règles très strictes sur le bruit et les retards lors du retour du matériel. Étant donné que le silence doit être respecté au sein de la bibliothèque, n'importe quel visiteur qui n'observerait pas cette règle, y compris par une sonnerie de téléphone ou une communication sur cet appareil, peut se voir mettre une contravention par le personnel. Une première infraction s'élève à 35.00 F\$. En ce qui concerne les retards, les étudiants doivent 1F\$ au premier jour de retard d'un document de la bibliothèque, puis 0.50F\$ par jour de retard et par document.

A la question numéro 5, on demandait aux étudiants des conseils pour l'amélioration du programme d'initiation à la recherche documentaire. Plus de la moitié des répondants étaient satisfaits de la façon dont se déroulait déjà le programme et ne souhaitaient faire aucun changement aux cours ni aux travaux dirigés. Un des étudiants a fort bien résumé cela en écrivant « pas d'amélioration, tout est parfait ».

Certains étudiants estimèrent qu'il faudrait écourter les cours et allonger les sessions pratiques. On a également souvent recommandé d'allonger la durée de la visite de la médiathèque car les participants trouvèrent cette visite trop rapide pour permettre aux étudiants de noter tout ce que le guide disait. Chaque visite dure entre 20 et 30 minutes, temps pendant lequel les étudiants parcourent les trois étages du bâtiment.

Alors que 68% (55) des étudiants ont répondu par l'affirmative à la question numéro 2 concernant les qualités d'animateur du personnel de la bibliothèque, un certain nombre de répondants ont remarqué qu'un des animateurs de la classe EC103 du PIRD avait eu du mal à parler fort et distinctement, et qu'il dispensait le cours de façon molle et ennuyeuse. De plus, une poignée d'étudiants a noté que la présentation de la bibliothèque était trop courte et on aurait préféré un programme plus intensif et plus approfondi. Ce qui est intéressant, c'est qu'un certain nombre de répondants fit au contraire la remarque que le programme était trop long et aurait au contraire préféré une session plus courte qui leur aurait permis d'apprendre à leur façon.

En commentaire supplémentaire, une grande majorité de répondants fit des remarques positives, disant que le programme était grandement utile, en particulier pour des étudiants de première année. Ils ont trouvé la session intéressante, satisfaisante, utile, voire précieuse pour leurs études futures au sein de l'UPS. Beaucoup ont apprécié le temps pris par le personnel de la bibliothèque pour mener à bien une session qu'ils espéraient être un succès.

3. La Filière MBA

Le Master of Business Administration (Maîtrise en administration et en commerce) proposé par l'UPS est une formation destinée aux gestionnaires, aux cadres exécutifs, aux administrateurs et aux autres professionnels dont les carrières sont déjà entamées. Cette filière est unique dans le milieu des affaires du Pacifique Sud. Les cours sont interactifs et orientés sur la résolution de problèmes. Il s'agit d'une formation très flexible, autorisant aussi bien les études à temps-plein et à temps-partiel, et pratiquant un enseignement flexible sur place et à distance. Un nombre considérable d'étudiants inscrit dans la filière MBA sont des adultes qui, soit travaillent à temps plein tout en poursuivant des études à temps partiel, soit ont pris une année sabbatique pour se concentrer pleinement sur des études intensives. Les étudiants du MBA sont souvent des cadres moyens exerçant dans divers domaines : banque, agriculture, ainsi que des immigrants travaillant dans des entreprises non gouvernementales.

Tous les nouveaux étudiants du MBA suivent un programme de découverte de la bibliothèque qui correspond en fait au programme d'initiation à la recherche documentaire. Ce programme de découverte a lieu avant le début de la formation, au début de l'année universitaire. Depuis que le MBA se déroule sur trois trimestres il ne suit plus le même calendrier sur deux semestres que le reste de l'UPS. Jusqu'à présent cette formation avait été donnée fin janvier, sur une période de deux jours. Ces deux journées font partie du programme de découverte du MBA qui se déroule sur une semaine complète avant le début des cours.

Le programme de découverte de la bibliothèque commençait par des visites de la bibliothèque avec des assistants bibliothécaires. Suite à quoi les cours ont eut lieu dans un amphithéâtre, depuis les modules initiaux jusqu'aux plus avancés expliquant l'usage des banques de données en ligne auxquelles est inscrite la bibliothèque de l'UPS. Nous avons jusqu'à présent utilisé les modules 1 à 7. Le second jour, les étudiants ont participé à des exercices pratiques pour compléter les modules dans le laboratoire informatique du MBA. A la fin des deux jours de ce programme de découverte, les participants ont demandé une séance supplémentaire pour revoir plus particulièrement les exercices pratiques de recherche dans les banques de données en ligne. Cette séance supplémentaire a été insérée le dernier jour du programme de découverte du MBA, après la période spécifiquement dédiée à l'inscription au MBA.

(Figure 3 : Réponses du MBA aux question 1 à 3)

27 étudiants ont participé à la formation et tous ont répondu au questionnaire d'évaluation. Par la première question nous cherchions à savoir si le programme d'initiation à la recherche documentaire, après les exposés et les exercices pratiques, semblait utile aux étudiants du MBA. Comme le montre la figure 3, la majorité des enquêtés a précisé que les compétences en matière de recherche documentaire avaient été améliorées par la formation. Alors que 78% (21) cochèrent « d'accord », 15% (4) « ne se prononcèrent pas » et 7%, seulement 2 étudiants, exprimèrent un avis négatif sur l'utilité du programme.

A la deuxième question, une majorité de répondants (78% ; 21) se montra également d'accord sur le fait que l'animateur avait entretenu une bonne relation avec le public. Plus du trois-quart des participants reconnut les qualités de présentateur du bibliothécaire. Le reste des étudiants (22%) émit des doutes sur cette question. Tout le monde répondit à la question et il n'y eut aucun avis négatif.

A la troisième question, les participants devaient indiquer si l'animateur avait su les intéresser au point de leur faire souhaiter d'autres séances de formation. La majorité des répondants répondit positivement, tandis que 26% se montrèrent sans avis ou pas d'accord. Plus précisément, 74% (20) choisirent la réponse « d'accord », 7% (2) « ne se prononce pas », et 19% (5) « pas d'accord ».

La question numéro 3 visait à déterminer ce que les participants avaient trouvé de plus intéressant dans la formation. La plus grande partie des étudiants du MBA ayant participé à ce programme trouva que la séance sur la recherche d'informations dans les banques de données en lignes était la partie la plus enrichissante de la formation. De plus, 12 participants, ce qui représente un nombre plutôt considérable, trouvèrent la présentation du site de la bibliothèque très précieuse. Ce site présente de nombreux autres sites universitaires et propose des liens vers les institutions régionales, vers des portails documentaires libres, et vers des guides de recherche. Ces étudiants déjà diplômés ne sont venus au programme de présentation de la bibliothèque que pour découvrir de telles ressources électroniques. Ils ignoraient qu'elles puissent exister et ont compris qu'elles pouvaient se montrer fort utiles et les aider dans leurs études.

Pour la question suivante, concernant les conseils éventuels pour une amélioration de la formation, nous avons remarqué que ce groupe s'est montré plus volubile en matière d'améliorations potentielles que les autres classes y ayant participé. Ils proposèrent que la salle informatique où se déroulaient les travaux pratiques soit équipée d'un petit périphérique audio car plusieurs étudiants n'entendaient pas correctement l'animateur, et n'avaient donc pu suivre correctement les consignes données lors d'exercices difficiles. De plus, un petit nombre de répondants ne put pas voir les images projetées sur l'écran depuis la fond de la salle. Comme la salle informatique n'est à l'origine pas prévue pour être une salle de cours, elle ne dispose pas en permanence d'un équipement audio comprenant un micro pour l'animateur, ni de projecteur et d'écran. Ces derniers n'ont été branchés sur un des ordinateurs qu'à l'occasion du programme d'initiation à la recherche documentaire, afin que l'animateur puisse expliquer la recherche documentaire en ligne sur le catalogue de la bibliothèque, les banques de données et internet.

D'autres conseils donnés concernaient la réparation du climatiseur de la salle informatique. Même si ceci n'est pas du ressort direct du personnel de la bibliothèque, il doit néanmoins travailler de concert avec l'administration du MBA pour assurer un environnement d'étude et de travail idéal. Toujours concernant le bon fonctionnement de l'équipement, beaucoup de plaintes ont été formulées à propos des ordinateurs à la disposition des étudiants. C'est le service informatique de l'UPS qui est responsable de l'état de marche des ordinateurs du laboratoire informatique. Certains étudiants ont cependant remarqué que les ordinateurs qui leurs étaient confiés cessaient de fonctionner en plein milieu de la séance, ce qui les handicapait puisqu'ils devaient travailler plus vite pour suivre la démonstration.

D'autres suggestions mineures, quoiqu'il faille tout de même les mentionner, concernaient les supports accompagnant la formation comme la présentation *PowerPoint* et les documents associées. La remarque a été faite qu'à plusieurs reprises la projection était illisible car la police utilisée était trop petite. De plus, on a demandé que le mode d'emploi des banques de données Proquest et ISI Web of knowledge soit disponible pour les étudiantes. Offrir ces notices aux étudiants leur permettrait de profiter pleinement de la formation pour compenser le problème de son ou d'image.

En commentaires supplémentaires, une majorité des répondants du programme de découverte de la bibliothèque du MBA l'a décrit comme excellent, répondant à un standard élevé et très précieux pour leur formation. Ils ont décrit les exposés et les exercices qui y étaient associés comme intéressants, formateurs et très utiles dans le cadre du MBA. Les participants ont trouvé qu'inclure le programme d'initiation à la recherche documentaire à celui de présentation du MBA avait été une bonne intuition de la part de la direction de la bibliothèque et de l'équipe responsable du MBA. Enfin, de nombreux étudiants ont demandé des informations plus détaillées sur l'utilisation des banques de données en ligne, en particulier sur ProQuest.

Analyse globale des résultats

Dans les trois groupes, plus de 75% des participants ont été impressionnés par les séances de découverte et s'accordaient à dire que les exposés, tout comme les travaux dirigés, avaient améliorés leur technique et la pertinence de leurs recherches documentaires. La plus grande partie des répondants s'est sentie capable de rassembler plus de documentation et a eu l'impression d'être plus compétente en matière de recherche sur le catalogue en ligne de la bibliothèque. Ajoutons à cela que les étudiants du MBA ont trouvé la séance relative à l'exploration des différentes banques de données très utile.

Quand il s'est agi de saisir l'opinion des personnes interrogées à propos des compétences d'animateur du personnel de la bibliothèque, plus de la moitié du total des enquêtés des classes EC103, CELT-AETS et MBA ont admis que l'animateur avait bien préparé ses séances, parlait de façon claire et audible, encourageait les étudiants à poser des questions et y répondait pertinemment.

De nombreux participants ont cependant remarqué que certains animateurs auraient du parler d'une voix plus audible, avec plus de gaieté et de verve, lors des séances d'initiation à la recherche documentaire. A la troisième question, on demandait aux participants si l'animateur avait excité leur intérêt au point de leur faire souhaiter participer à d'autres séances du PIRD. Un important pourcentage du total des répondants ne se montra pas d'accord, puisque presque 50% de la classe EC103 ne le souhaitait pas.

Lorsque l'on demanda aux répondants quelle partie de la formation ils avaient trouvée la plus utile, une vaste majorité évoqua les exercices pratiques. Comme les étudiants du EC103 n'ont participé à aucun de ces exercices dans le laboratoire informatique, la partie qu'ils dirent avoir préférée fut la visite de la bibliothèque. Puisque l'EC103 est un cours obligatoire pour les étudiants de première année inscrits à la Faculté de Commerce et d'Economie, la majorité des étudiants de ce cours sont à l'UPS pour la première année.

De fait, ce fort taux de réponses positives n'est pas une surprise venant d'étudiants de première année pressés de connaître l'organisation des différents rayons et les services de la bibliothèque. Lors de la visite, on montre par exemple aux étudiants où se trouve le rayon de Science Générale et où ils peuvent trouver celui de Sciences Sociales. Ils sont aussi informés des services proposés au Bureau Principal et au Bureau d'Information, du point des photocopies ainsi que des règles concernant la consultation du rayon Pacifique, exclu du prêt. Le règlement de la bibliothèque est aussi répété à chaque fois que le groupe croise une des affiches sur lesquelles il est imprimé à chaque étage.

Dans les cas des classes de MBA et CELT-AETS, les répondants ont également trouvé que la visite de la médiathèque avait été bénéfique. Ils ont aussi trouvé les travaux dirigés très utiles puisqu'ils leur ont permis de mettre en pratique ce qu'ils venaient d'apprendre en cours. Lors de ces séances, les étudiants devaient effectuer un certain nombre d'exercices préparés auparavant par les bibliothécaires-animateurs. Lorsque des étudiants éprouvaient des difficultés face à un énoncé ou se retrouvaient bloqués au cours d'un exercice, les animateurs étaient à leur disposition pour leur venir en aide.

Les étudiants de CELT-AETS ont désigné les exercices sur l'utilisation du catalogue en ligne de la bibliothèque comme étant les plus utiles, tandis que les étudiants du MBA désignèrent ceux sur l'utilisation des banques de données en ligne. Il a été mis en évidence que les besoins en matière de recherche documentaire d'un étudiant évoluaient avec son parcours, de la première année au troisième cycle. Les étudiants de premier cycle, et plus spécialement ceux de première année, s'intéressent surtout à la recherche d'informations physiquement détenues dans l'enceinte de la bibliothèque, en utilisant le catalogue informatique. Peut-être trouvent-ils une source d'information suffisante pour les aider à rédiger leurs devoirs et leurs mémoires.

Quant aux étudiants aguerris, comme ceux de troisième cycle, ils ont besoin d'être plus compétents en matière de recherche documentaire pertinente. Une telle documentation ne se limite pas à la bibliothèque et est également accessible en ligne, grâce à la liste de banques de données disponibles à la bibliothèque et à Internet. Arrivé à un certain niveau d'études, et ce quelque soit leur cycle, les étudiants sont censés maîtriser les revues spécialisées. Posséder la connaissance et les compétences nécessaires pour mener une recherche pertinente, qui plus est, est indispensable pour réussir des études supérieures. De telles compétences sont obligatoires pour maîtriser la quantité de ressources disponibles en ligne, aussi bien dans des banques de données que sur Internet.

A propos de la Question Numéro 5 qui demandait aux participants de proposer des améliorations du programme, il fut intéressant de noter que les étudiants du MBA se montrèrent plus critiques et firent plus de suggestions. Cependant, cela ne signifie pas que les propositions faites par les autres étudiants étaient inutiles ou peu perspicaces. Les répondants de l'EC103 et de CELT-AETS se montrèrent en général contents du déroulement des séances et avaient peu de recommandations à faire. Quant aux étudiants du MBA, ils furent de bon conseil pour l'amélioration du programme tout se disant satisfaits du service proposé.

Toutes les suggestions ont justifié une réflexion puis une action de la part de la direction de la bibliothèque et du comité de travail du PIRD. Ce comité s'est réuni à intervalles réguliers ainsi que pendant les vacances inter semestrielles pour discuter des problèmes soulevés et décider des actions nécessaires. Il y a une révision permanente du contenu du module qui prend également en considération la méthode et le style de la présentation. Tous les changements sont appliqués avant le début du semestre suivant.

Conclusion :

En 2006, un questionnaire d'évaluation a été conçu pour rassembler les avis des participants sur le programme d'initiation à la recherche documentaire. L'objectif de cette action était d'analyser la formation à partir du point de vue des participants eux-mêmes et d'en réviser le contenu pédagogique et les méthodes pour correspondre aux besoins et aux attentes des étudiants de l'université.

Nous avons recueilli les réponses de trois groupes de participants au programme d'initiation à la recherche documentaire. Ces trois groupes étaient inscrits en EC103, CELT-AETS et MBA.

L'un des plus évidents résultats de cette enquête est que la majorité des étudiants a déclaré avoir vu ses méthodes de recherche progresser grâce au contenu des différentes séances du PIRD et du rapport entretenu par l'animateur avec le public. Dans les classes qui ont bénéficié de travaux dirigés, une large majorité de participants ont trouvé qu'ils avaient consolidé ce qu'ils avaient appris lors du module. Les données recueillies montrent donc que les participants ont trouvé assez utile l'accompagnement de certaines séances par des travaux dirigés. Nous avons remarqué que beaucoup de répondants firent des demandes concernant l'amélioration des services généraux de la bibliothèque et qui n'étaient pas nécessairement liés au programme d'initiation à la recherche documentaire.