

# COMPTE RENDU du congrès de l'IFLA

## Cape Town - Afrique du Sud - Août 2015

Annie BALLARIN, IA-IPR EVS, académie de Clermont-Ferrand ;  
Christophe POUPET, professeur documentaliste, IA-TICE, académie d'Orléans Tours ;  
Didier VIN-DATICHE, doyen de l'Inspection Générale EVS.

### 1. session 101

- L'évolution vers un nouveau curriculum en Finlande – quelles sont les conséquences sur l'éducation à l'information et la collaboration avec les bibliothèques ? Helena Ojaranta, **Finlande**.
- L'évaluation des bibliothèques scolaires et la satisfaction des usagers au Japon. Michiko Matsumoto, **Japon**.
- Le modèle 2014-17 d'évaluation des bibliothèques scolaires : un outil pour guider l'évaluation et l'amélioration. Elsa Conde, Isabel Mendinhos, **Portugal**.
- Un référentiel de bibliothèque scolaire pour les enfants défavorisés du Brésil. Ivan Siqueira, **Brésil**.
- Finalités, modalités et outils d'évaluation des bibliothèques scolaires : des standards internationaux aux réalités françaises. Annie Ballarin, Christophe Poupet, Didier Vin-Datiche, **France**.

### 2. session 169

- L'assurance de la qualité de l'enseignement des sciences de l'information et de la bibliothéconomie (SIC) dans les pays d'Asie du Sud Est (ASEAN) : vers la régionalisation et l'internationalisation. Chutima Sacchanand Chairperson, **Thaïlande**.
- L'accréditation CILIP : l'assurance que les étudiants sont préparés à la pratique professionnelle. Simon Edwards, **UK**.
- L'accréditation délivrée par l'association australienne des bibliothécaires et documentalistes (ALIA) aux formations professionnelles de bibliothécaires documentalistes. Judy Brooker, **Australie**.

### 3. session 88

- Collecte et utilisation systématique des preuves des résultats des services offerts par les bibliothèques publiques et de leur perception par le public afin de garantir leur pérennité : l'expérience *Global Libraries*. David Streatfield, **UK**, Julia Cottrill, **USA**.
- Construire une Data Hub sur l'impact des bibliothèques publiques : la *Global Libraries* "Atlas de données " pour le *storytelling*, la stratégie de développement , et la collaboration. Tyler Schrag, Chris Mefford, Julia Cottrill, Jeremy Paley, **USA**.
- Utiliser la nouvelle norme ISO *ISO 16439* pour mesurer l'impact de la déclaration de Lyon. Karin de Jager, **Afrique du Sud**.

## **1. session 101**

### **L'évolution vers un nouveau curriculum en Finlande – quelles sont les conséquences sur l'éducation à l'information et la collaboration avec les bibliothèques ?**

**Helena Ojaranta**

Information Science, Åbo Academy University, Turku, Finland.

Les écoles Finlandaises ont reçu des visites du monde entier ces dernières années. La Finlande a été protégée par le rayonnement des résultats de PISA depuis longtemps, et la Finlande doit maintenant affronter certaines difficultés. Le dernier résultat de PISA a révélé une tendance à la baisse de plusieurs résultats.

Actuellement, la Finlande est à l'aube de changements considérables de son système éducatif : La numérisation des écoles a été lancée à grande échelle. Un nouveau curriculum, le programme scolaire obligatoire 2016 a été accepté et il revient maintenant aux administrations locales de planifier son application. Cette phase est vouée à durer plus d'un an, et le nouveau cursus devrait prendre effet d'ici l'automne 2016. Les bibliothèques publiques et scolaires se doivent de repenser leurs programmes et leurs produits ainsi que de trouver de nouveaux moyens de servir leurs élèves et professeurs au mieux.

Depuis son premier curriculum, la Finlande a renouvelé son système environ tous les dix ans. Dans le programme de 1994, la philosophie de l'apprentissage passait de cognitive à constructiviste, plaçant l'élève au cœur de l'apprentissage. Le curriculum de 2004 a approfondi cette idéologie constructiviste avec des idées d'apprentissage basées sur la résolution de problèmes, sur la construction de savoirs partagés et sur un environnement d'apprentissage numérisé. Tant en 1994 qu'en 2004, les programmes obligatoires furent accusés d'imposer des projets trop lourds et trop ambitieux, des concepts trop difficiles à saisir, des objectifs trop exigeants, une gradation peu claire.... Le programme 2004 est entièrement basé sur ce qui sera enseigné. Certains professeurs ont rencontré des difficultés pour faire rentrer les différents composants dans leurs emplois du temps et leur progression. Le curriculum est trop conséquent pour être mis en pratique de manière flexible.

La Finlande a des habitudes de lecture et d'utilisation des bibliothèques. Elle n'a jamais été un exemple quant à ses bibliothèques scolaires, bien qu'il y ait quelques siècles, les bibliothèques des villages se trouvaient souvent dans les écoles. Grâce aux bonnes infrastructures des bibliothèques publiques, on a pensé qu'il n'y avait pas besoin de bibliothèques scolaires solides en Finlande.

Les bibliothèques et médiathèques publiques offrent un certain nombre d'activités pour l'enseignement primaire et secondaire, principalement des discussions à propos des livres, ou des instructions d'utilisations de la bibliothèque sous différents formats. Le peu de bibliothèques scolaires qui existent et fonctionnent en Finlande sont souvent des dépôts. Il y a bien sûr des exceptions, mais un professeur documentaliste à plein temps est très rare. L'enseignement combiné de compétences informationnelles et de disciplines scolaires n'est pas commun. Les activités de coopération sont restées d'un style très classique, les justifications de ce phénomène n'ont pas été étudiées, et restent ouvertes à la spéculation.

Le programme 2016 présente beaucoup de changements et de nouvelles manières d'introduire la multidisciplinarité :

- Les compétences transversales à tout le curriculum correspondent à sept domaines différents :

1. Capacités de réflexion et d'apprentissage
2. Compétences culturelles, interaction et expression
3. Gestion de la vie quotidienne et attention à soi-même et aux autres
4. Multilittératie

5. Maîtrise des technologies d'information et de communication
  - a. Compréhension technique
  - b. Compétences d'utilisation responsable et sécurisée
  - c. Recherche d'information
  - d. Capacités de communication, de collaboration et de réseau
6. Vie professionnelle et compétences entrepreneuriales
7. Participation, influence, et construction d'un futur durable.

Chacune de ces sept compétences transversales est expliquée en détails dans la partie générale du curriculum, est incluse au début de chaque niveau scolaire du programme et enfin, est considérée séparément pour chaque matière. C'est là que les compétences se trouvent minimisées. Il est mentionné que les compétences transversales doivent être considérées en fonction des besoins régionaux, ce qui veut dire que les municipalités et les établissements scolaires indépendants ont la liberté de mettre l'accent sur certaines compétences ; celles-ci sont donc sujettes à des prises de décisions locales.

- La multilittératie, multi alphabétisation est une des compétences transversales les plus récemment introduites. Le terme de multi alphabétisation est également présente à travers tout le curriculum.

-Le Conseil d'Education a renforcé ce que l'on appelle le 'troisième espace', pour intégrer l'apprentissage extra-scolaire à l'école, de manière à motiver et soutenir les élèves. (Lankshear et Knoble, Maniotes). Beaucoup d'élèves, grâce à leurs hobbies, possèdent une variété de capacités ; les technologies de communication et d'information sont au premier plan avec les blogs, les vlogs (vidéo blogs) et les compétences de jeux vidéo.

-Le codage est également inclus dans le nouveau curriculum, pas en tant que sujet à part entière, mais combiné avec d'autres matières.

-Les travaux pratiques tiennent un rôle important. Des modules d'apprentissage multidisciplinaire et pratique sont proposés par thèmes dans le curriculum 2016. Les élèves doivent avoir au moins une opportunité chaque année de participer à un projet de travaux pratiques qui aborde plusieurs matières en traite un sujet de leur choix. Ce nouveau programme obligatoire est donc plus centré sur la pratique et offre plus de flexibilité pour organiser et utiliser les compétences transversales dans l'enseignement.

- Le texte 2016 met majoritairement en avant le soutien aux élèves et la guidance dans leur apprentissage. Les définitions des objectifs de 2004 telles que « les élèves apprendront », les élèves « sauront comment », ne sont plus d'actualité. Au lieu de cela, le curriculum prévoit que « l'élève est soutenu », que « l'élève est guidé dans le développement de ses compétences » et que « l'élève est encouragé ».

La plupart des questionnements soulevés par l'UNESCO, *L'évaluation et l'enseignement des compétences du 21<sup>ème</sup> siècle*, peuvent être trouvés dans le nouveau curriculum finlandais : connaissances, compétences, attitudes, valeurs, éthique.

Les changements du système éducatif finlandais permettront aux bibliothèques publiques et scolaires existantes de repenser leurs programmes, et d'inventer de nouvelles manières de servir les élèves et professeurs de la meilleure manière possible. Et ce, en cohérence avec le curriculum 2016.

Ces deux dernières années, un projet national de grande échelle nommé « le Plaisir de Lire » a été lancé. Avec 30 projets pilotes, le projet fut basé sur les travaux collaboratifs des bibliothèques et établissements scolaires en binôme. Toutes les méthodes utilisées ont été réunies dans une « banque d'idées ». La multilittératie a joué un rôle déterminant dans ce projet.

## L'évaluation des bibliothèques scolaires et la satisfaction des usagers au Japon

### **Michiko Matsumoto**

School Librarian at Higashikurume dai 3 Elementary School

University of Tsukuba Graduate School of Library, Information and Media Studies, Tsukuba, Japan

Au Japon, la plupart des écoles primaires, collèges et lycées ont une bibliothèque scolaire dont le but est de contribuer à la mise en œuvre des programmes scolaires et d'améliorer le développement éducatif des élèves. Un enseignant bibliothécaire travaille sur les tâches spécialisées dans la bibliothèque.

Depuis 2000 de nombreux organismes publics au Japon ont mené des évaluations, telles que l'évaluation administrative, l'évaluation académique et l'évaluation de la bibliothèque des écoles. Les écoles sont tenues de présenter des politiques de gestion avec des objectifs pédagogiques et d'évaluer leur gestion. Les bibliothèques scolaires sont maintenant invitées à évaluer leur soutien à la réalisation des objectifs éducatifs de l'école.

L'évaluation est définie comme « un jugement de valeurs sur les normes d'une bibliothèque, d'un point de vue de la gestion, dans le but d'améliorer les services. Le jugement est rendu par rapport aux objectifs organisationnels et aux normes établies, en évaluant objectivement les niveaux de réalisation de ces objectifs ».

Le formulaire utilisé actuellement, *School Library evaluation* (2008), est désuet ; il ne correspond pas aux conditions actuelles des bibliothèques scolaires et ne prend pas en compte pas la satisfaction des usagers.

Michiko Matsumoto a créé un nouveau formulaire d'évaluation des bibliothèques scolaires, et a étudié sa validité en corrélation avec le niveau de satisfaction des usagers dans des écoles primaires. Dans chaque école, le formulaire d'évaluation a été recueilli par l'enseignant bibliothécaire de l'école, et le sondage de satisfaction des utilisateurs par deux enseignants. Ensuite elle a analysé la corrélation entre le niveau de réalisation des objectifs de la bibliothèque et le niveau de satisfaction des usagers. Pour que cette nouvelle forme d'évaluation soit valide, il fallait une corrélation entre le niveau de réussite des services de la bibliothèque de l'école et le niveau de satisfaction des usagers de la bibliothèque.

Elle a créé six catégories d'items (100 items au total) :

I Gestion et fonctionnement (items sur les principes de base, sur la gestion et le fonctionnement...)

II Installations et équipements (items sur les matériels de collecte, installations et équipements...)

III Organisation (items sur les enseignants bibliothécaires, sur les bibliothécaires scolaires, sur la coopération des enseignants et les bibliothécaires de la bibliothèque...)

IV Services (items sur l'utilisation de la bibliothèque, sur la promotion de la lecture, sur l'usage des ordinateurs...)

V Guidance et soutien (items sur le soutien à l'enseignement en classe, sur l'aide à la lecture...)

VI Collaboration et coopération (items sur l'ouverture à la communauté locale, sur le lien avec les autres écoles, avec les bibliothèques publiques, les conseils municipaux...)

L'enquête de satisfaction des usagers portait sur :

1 La fréquence d'utilisation de la bibliothèque scolaire (à différentes fins : lecture, recherches, recherches pour les cours, lectures par les enseignants...)

2 Le niveau de satisfaction concernant les installations et documents de la bibliothèque scolaire (variété et qualité des livres et documents, nombre de chaises, emplacement de la bibliothèque...)

3 Le niveau de satisfaction concernant les services (heures de fonctionnement, réservations, accessibilité, posture des bibliothécaires...)

4 Le niveau de satisfaction global ;

5 Le niveau de satisfaction quant aux bénéfices personnels de l'utilisation d'une bibliothèque scolaire (compétences de recherche, habitudes de lecture, matériaux applicables aux leçons, ...).

L'analyse de corrélation a montré effectivement une corrélation entre les principales données du questionnaire d'évaluation de bibliothèque scolaire concernant les services directement fournis aux utilisateurs (Installations et équipements ; Services ; Guidance et Soutien) et les données de satisfaction des utilisateurs. Ainsi, la validité a été satisfaite. En revanche, aucune corrélation n'a été établie dans les principales données liées aux services indirects de la bibliothèque (Gestion et fonctionnement ; Organisation ; Collaboration et coopération) et le degré de satisfaction des usagers.

## **Le modèle 2014-17 d'évaluation des bibliothèques scolaires : un outil pour guider l'évaluation et l'amélioration**

### **Elsa Conde**

School Library Network, Lisbon, Portugal.

### **Isabel Mendinhos**

School Library Network, Lisbon, Portugal.

Au Portugal, le Programme du Réseau de Bibliothèques Scolaires (SNLP) a produit un document de structure : Apprendre avec la bibliothèque scolaire. Celui-ci répondait au besoin d'établir certaines normes dans les domaines de la lecture et de la maîtrise de l'information et des médias. Ce document est mis en pratique. Le SNLP a également implanté un modèle d'évaluation des bibliothèques scolaires qui est mis en place dans toutes les communautés d'établissements du pays.

Une structure intermédiaire garantit le soutien et la supervision des bibliothèques scolaires ainsi que la transmission des directives de la SNLP. C'est le travail d'un groupe de coordinateurs régionaux responsables d'un nombre de bibliothèques scolaires ; ils fournissent un soutien et une formation technique pour les professeurs bibliothécaires.

Les écoles du Portugal sont organisées en groupes. Dans chacun d'eux peuvent se trouver plusieurs bibliothèques impliquées dans le SNLP. Selon le nombre de bibliothèques et le nombre d'élèves de chaque école, on peut avoir un, deux ou trois professeurs bibliothécaires chargés du fonctionnement des bibliothèques scolaires et de l'organisation du programme pour la maîtrise de l'information. Plus de 2450 bibliothèques scolaires ont été impliquées dans le SNLP, ce qui signifie que le pays était bien couvert.

Le modèle d'évaluation des bibliothèques scolaires permet aux professeurs bibliothécaires d'améliorer la qualité du travail. Mais le modèle était trop complexe et demandait trop d'efforts.

Le SNLP a publié une nouvelle édition sur la période 2014-2017, basée sur l'analyse des informations et résultats récoltés sur les quatre premières années d'implantation du modèle ainsi que sur l'expertise de l'Inspection Générale de l'Education et de la Science et sur des études scientifiques. Cette actualisation adapte le contenu et les méthodologies du modèle d'évaluation aux changements qui sont apparus aux bibliothèques scolaires dans leur travail et leur rôle. A savoir ; l'expansion des domaines d'intervention, l'importance grandissante du rôle du professeur bibliothécaire, le besoin de promouvoir l'apprentissage fructueux des élèves grâce à des formations dans les différentes littératies.

La structure stratégique proposée par SNLP définit un ensemble de normes de qualité que les bibliothèques scolaires doivent atteindre entre 2014 et 2020. Déterminées par Europe Energie 2020, le Portugal et son Ministère de l'Education et de la Science y ont souscrit. Les domaines d'action du modèle d'évaluation se basent sur les standards établis et il est attendu que, d'ici la fin du cycle d'évaluation 2014-2017, tous les bibliothèques scolaires évaluées présentent une évaluation supérieure ou égale à un niveau 3.

Le modèle examine quatre domaines :

- A. Curriculum, maîtrise de l'information et apprentissage
- B. Compétences en lecture
- C. Projets et partenariats
- D. Gestion du CDI

Chaque domaine est organisé grâce à des critères et facteurs de réussite aidant à booster les performances et à identifier les forces et les faiblesses de chaque critère. Il comprend également des suggestions d'actions amélioratrices que les bibliothèques scolaires pourront adapter à leurs propres besoins et contextes.

Exemple d'un des domaines :

Domaine : A – Curriculum, maîtrise de l'information et apprentissage.

Critères	Facteurs de réussite	Outils de collecte de preuves	Actions amélioratrices
A.1 Soutien du curriculum et de la formation à la maîtrise du numérique et de l'information.	<p>(la bibliothèque scolaire)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Discute de l'intégration de ressources du programme; proposition d'une collaboration entre la bibliothèque scolaire, l'équipe enseignante et le responsable pédagogique.</li> <li>-Développe les activités de formation des usagers pour promouvoir la valeur de la bibliothèque scolaire et faire valoir son utilisation en expliquant son organisation et comment profiter au maximum des différents services</li> <li>-Propose des activités, des ressources et des outils de travail pour faciliter l'enseignement et l'apprentissage.</li> <li>-Est familiarisé avec les programmes et suggère des possibilités d'intégration grâce à l'implantation de <i>Apprendre avec la bibliothèque scolaire</i></li> <li>-Promeut le travail en équipe avec les professeurs, de manière à planifier un apprentissage contextualisé de la maîtrise du numérique et de l'information conforme aux normes du curriculum.</li> <li>-Intègre la recherche et l'utilisation de l'information dans des projets scolaires initiés ou soutenus par la bibliothèque.</li> <li>-Participe au contenu de l'enseignement et aux normes du programme à travers l'implantation d'échanges collaboratifs.</li> <li>-Crée et soutient des programmes et activités d'études pour la préparation d'évaluations ou de devoirs scolaires.</li> <li>-Participe aux remédiations des élèves en difficultés d'apprentissage</li> <li>-Explore la nature, la langue et le discours des différents médias et les impacts à la fois personnels et sociaux de leur utilisation.</li> <li>-Forme à la gestion et à l'utilisation personnelle de l'information</li> <li>-Développe les valeurs et attitudes nécessaires à la citoyenneté et à un apprentissage continu.</li> <li>-Evalue les procédés de travail et l'apprentissage en collaboration avec les professeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Questionnaire pour les enseignants</li> <li>-Questionnaire pour les élèves</li> <li>-Questionnaire pour les parents</li> <li>-Questionnaire pour l'équipe de l'établissement</li> <li>-Plan d'activités de la bibliothèque scolaire</li> <li>-Statistiques d'utilisation de la bibliothèque scolaire</li> <li>-Dossier d'observation de l'utilisation de la bibliothèque scolaire</li> <li>-Travaux des élèves</li> <li>-Dossier de projets et d'activités planifiés par la bibliothèque ou avec sa collaboration.</li> <li>-Productions et matériel documentaire les soutenant.</li> <li>-Données d'implantation du document <i>Apprendre avec la bibliothèque scolaire</i></li> <li>-Analyse diachronique des évaluations des élèves</li> <li>-Autre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Travailler avec l'équipe enseignante, promouvoir le rôle et la valeur de la bibliothèque scolaire en tant que plateforme de travail et d'accès aux ressources qui représentent une contribution importante à l'apprentissage</li> <li>-Participer à la prise de décision éducative centrale et à la planification des activités, afin d'explorer et d'intégrer les possibilités de travail et d'intervention de la bibliothèque scolaire</li> <li>-Introduire une politique de formation systématique à la maîtrise de l'information et du numérique au sein de l'établissement et dans le contexte des programmes scolaires.</li> <li>-Renforcer les liens entre travail en bibliothèque et travail en salle de classe</li> <li>-Développer l'alphabétisation de tous types incluse dans <i>Apprendre avec la bibliothèque scolaire</i> en le diffusant et en se formant à son utilisation intégrée et coopérative.</li> <li>-Promouvoir le travail collaboratif, en participant à la planification, à l'implantation et à l'évaluation des activités</li> <li>-Augmenter le niveau d'incorporation des médias dans les services d'information et d'éducation proposés par la bibliothèque scolaire</li> <li>-Créer des tutoriels et autres outils pour approfondir la recherche et l'utilisation de l'information des élèves.</li> <li>-Adopter un modèle de recherche uniforme pour l'école entière</li> <li>-Encourager la formation des professeurs et de l'équipe de la bibliothèque scolaire dans le domaine de la maîtrise du numérique et de l'information.</li> </ul>

Différents profils de performance ont été établis, basés sur les critères et facteurs de succès, de manière à ce que les bibliothèques scolaires soient classées seulement à la fin du processus d'évaluation. Ces profils permettent de mesurer la qualité et l'impact du travail effectué dans chaque domaine. Identifier le niveau général de qualité est un moyen d'aider l'établissement scolaire à mettre en place des scénarios en adéquation à des situations régulières de la bibliothèque et à réaliser le nécessaire pour atteindre le niveau suivant.

Niveau	Description
4	Les actions de la bibliothèque scolaire sont d'une excellente performance. La bibliothèque a d'utiles et de très positives répercussions. Elle possède des points forts prédominants sur presque tous les critères d'évaluation et ses résultats témoignent d'un niveau stable d'efficacité.
3	Les actions de la bibliothèque scolaire sont d'une performance satisfaisante. Leurs répercussions sont positives et utiles. Les points forts sont majoritaires dans les critères d'évaluation, et les résultats témoignent d'une bonne pratique, bien que quelques améliorations puissent être envisagées.
2	Les actions de la bibliothèque scolaire sont d'une performance limitée. Elles ont peu de répercussions. Les critères d'évaluation ne reconnaissent que très peu de points forts et les résultats témoignent de faiblesses, la bibliothèque scolaire aurait besoin de sérieux efforts dans l'amélioration des services.
1	Les actions de la bibliothèque scolaire sont d'une performance insuffisante. Elles ont très peu de répercussions. Les points faibles sont majoritaires dans les critères d'évaluation. Les résultats témoignent d'actions limitées requérant une intervention immédiate et de profonds efforts d'amélioration.

Le modèle n'est pas seulement un outil d'évaluation, puisque les succès des critères de qualité et les profils de performance agissent également en tant que normes d'orientation. Ce document a également une importante dimension formative et de guidance.

Les changements les plus importants du modèle d'évaluation 2014-2017 concernent la méthodologie d'implantation, basée sur un cycle de quatre ans :

Première Année	Deuxième Année	Troisième Année	Quatrième Année
<b>Implantation d'un processus d'amélioration</b>	<b>Evaluation de la bibliothèque scolaire</b>	<b>Implantation d'un processus d'amélioration</b>	<b>Evaluation de la bibliothèque scolaire</b>
<b>Stratégie d'amélioration</b>		<b>Stratégie d'amélioration</b>	
<b>Rapport d'implantation de la Stratégie d'amélioration</b>	<b>Rapport d'évaluation intermédiaire</b>	<b>Rapport d'implantation de la Stratégie d'amélioration</b>	<b>Rapport d'évaluation final</b>

Le modèle est un procédé cyclique, très centré sur les mesures d'amélioration susceptibles d'élever la qualité des services livrés par les bibliothèques scolaires. La troisième année est donc similaire à la première. La quatrième année, les questionnaires du modèle d'évaluation sont de nouveau implantés. A la fin de ce processus, les bibliothèques scolaires n'atteignant pas le niveau 3 seront étroitement surveillées jusqu'à ce que leurs faiblesses soient surmontées.

La deuxième et quatrième année, le processus suit plusieurs phases. Tout d'abord, suivant les directions du SLNP, chaque groupe d'établissements décide quelles bibliothèques seront évaluées. Ensuite vient la planification du processus d'évaluation. Tout au long de l'année, une collecte de données et de preuves sera mise en place, suivie des analyses et interprétations nécessaires. La bibliothèque sera ensuite classée par niveau de performance, pour pouvoir enfin passer à l'élaboration du rapport d'évaluation final.

Tous ces procédés se déroulent avec le soutien de l'application web du SLNP qui permet de répondre à des questionnaires et d'enregistrer des données en ligne, de créer des profils et niveaux de performance, et d'écrire le rapport final.

Le SLNP recommande fortement que l'évaluation de la bibliothèque scolaire soit intégrée dans l'évaluation globale de l'établissement, et que toutes les parties prenantes y participent et soient tenues informées des résultats.

Le SLNP souhaite voir des bibliothèques scolaires de haute qualité et est conscient que le but principal de leurs actions est d'avoir un impact sur l'apprentissage et les capacités des élèves. Le modèle d'évaluation n'est pas capable de mesurer ce genre d'impact à proprement parlé, et les établissements ont rarement les moyens d'implanter une telle étude.

Il est possible d'évaluer l'impact des bibliothèques scolaires ; à travers les données statistiques concernant l'utilisation de la bibliothèque, de ses ressources, ses collections, du nombre d'actions fructueuses, etc. ; et également à travers les avis et le niveau de satisfaction des différents usagers, et les résultats des observations réalisées dans différents contextes d'utilisation de la bibliothèque.

Le procédé d'évaluation, tourné vers le progrès, a boosté la qualité des services de bibliothèques scolaires et a permis de visualiser ce qui est souhaitable pour les bibliothèques scolaires à l'avenir.

### **Un référentiel de bibliothèque scolaire pour les enfants défavorisés du Brésil**

#### **Ivan Siqueira**

Department of Librarianship and Documentation, School of Communication and Arts University of São Paulo, São Paulo, Brazil

Les 204 millions d'habitants du Brésil vivent dans un pays en développement et 26 millions de personnes sont récemment sortis de la pauvreté. La décennie passée, le salaire moyen des 40% de personnes au bas de l'échelle sociale a augmenté d'environ 60%. Selon l'IMF, le Brésil est la 7<sup>ème</sup> richesse économique du monde. Pourtant les inégalités persistent.

Bien que le Brésil ait largement augmenté le taux de scolarisation des élèves ces dernières années avec aujourd'hui 98% d'élèves scolarisés entre 4 et 17 ans, sur les 25% d'élèves les plus pauvres, 92% ne viennent pas en cours et sont souvent des descendants d'Africains. De plus, 25% ne parviennent même pas à comprendre ce qu'est l'intrigue d'un conte. Le pays était classé 55<sup>ème</sup> en lecture, 58<sup>ème</sup> en sciences et 59<sup>ème</sup> sur 65 en maths aux tests PISA 2012.

Les écoles publiques, où sont inscrits 80% des élèves de cycles primaires et secondaires, ne sont associées qu'à des institutions de basse qualité, à de la violence, à de l'abandon scolaire et à un manque d'accès à la bibliothèque scolaire. Leurs challenges actuels, sont entre autres, des élèves déconnectés du système scolaire, des incidents réguliers de violence, de drogue, de harcèlement scolaire et d'autres abus initiés par des pairs, des grossesses adolescentes, et de la violence domestique.

Il n'existait ni programme scolaire national pour l'éducation primaire ni politique nationale pour les bibliothèques scolaires jusque très récemment. La situation a commencé à changer lorsqu'une loi nationale a instauré une période de dix ans pour universaliser les bibliothèques scolaires dans tous les établissements scolaires publics (2010-2020). Cette Loi Brésilienne pour les Directives et Fondations Educatives (LDB) ainsi que les Paramètres du Curriculum National (PCN) proposent des principes d'éducation pour les activités de bibliothèques scolaires. Les PCN définissent ainsi la compétence principale devant être acquise par les élèves après neuf années de scolarité : « savoir utiliser différentes ressources technologiques et informatives pour acquérir et construire des connaissances ».

Les bibliothèques scolaires ont-elles un rôle à jouer dans des situations sociales de discrimination ethnique ? dans l'amélioration des résultats scolaires ? Que faire face à des élèves dont l'échec scolaire est dû aux attitudes des parents en lien avec la drogue, la violence domestique, la délinquance ou des valeurs antisociales ?



Les bibliothèques scolaires ont un potentiel énorme pour procurer tant aux élèves qu'aux professeurs, des méthodes et outils pour accéder à l'information selon les besoins et les âges de chacun. L'accès à internet ne résout pas le problème du manque d'instruction généralisé quant à la façon dont s'utilisent les outils du web, ou quant aux manières de s'informer pour améliorer des performances en maths ou en lecture.

Un programme expérimental à la fois basé sur la maîtrise de l'information (information literacy - IL) et sur un apprentissage social et émotionnel (social and emotional learning - SEL) a été mis en place, grâce à une approche interdisciplinaire, aux directives de bibliothèques scolaires, à des références internationales au sujet des aptitudes sociales (IFLA, UNESCO, CASEL) et à des lois nationales.

Le programme a été testé dans une école de l'Etat de Sao Paolo (Brésil) pendant l'année 2013. L'échantillon de population choisi incluait 3 professeurs et 100 élèves (de 6 à 11 ans) qui ont régulièrement participé au programme, à raison d'une heure chaque semaine. Les résultats démontrent qu'une approche interdisciplinaire peut offrir un bon angle de vision pour créer des normes directives de bibliothèques adaptées aux élèves désavantagés.

SEL a été conçu pour réduire les phénomènes de violence et promouvoir un environnement d'apprentissage sûr. Il a été particulièrement utile pour mettre en avant les réussites des élèves, et leur montrer comment surmonter leurs mauvaises émotions intérieures liées à des désavantages sociaux, au harcèlement scolaire ou à des problèmes familiaux.

SEL repose sur le développement interdépendant d'aptitudes cognitives, affectives et comportementales basées sur les approches suivantes :

- Conscience de soi
- Gestion de soi
- Conscience sociale
- Aptitudes relationnelles
- Prise de décision

L'approche IL est basée sur UNESCO MIL – curriculum pour professeurs (2011), qui met l'accent sur le contenu, les stratégies, les objectifs, les évaluations et les instructions différenciées pour :

- La maîtrise des connaissances en écoles élémentaires – intégrer quoi, pourquoi, comment enseigner et comment apprendre ;
- Savoir créer un programme personnalisé de maîtrise de connaissances pour des cours et élèves différents ;
- Savoir identifier les éléments intéressants de l'environnement internet ;
- Savoir utiliser les moteurs de recherche de manière efficace ;
- Apprendre à se soutenir les uns les autres ;
- Apprendre à copier, coller, ouvrir une source, Facebook, Google, CMS ;
- Apprendre à se servir d'outils éducatifs, de jeux et de bande-dessinées ;
- Savoir comment fonctionnent la citoyenneté et l'éthique informatique au 21<sup>ème</sup> siècle ;
- Savoir comment organiser son temps et ses informations grâce à des applications numériques.

Les élèves devaient conscientiser les questions suivantes :

- Comment répondre positivement à des désavantages sociaux ou des situations de désordre familial ?
- Quelles sont les conséquences de mes actions sur la société et moi-même ?
- Existe-t-il une manière de résoudre des problèmes de manière créative ?
- Comment la technologie peut-elle rendre ma vie plus facile ?

Les efforts déployés pour répondre à ces questions ont souvent eu un impact particulier sur les élèves qui n'avaient pas l'habitude d'expérimenter dans des classes ordinaires.

Les professeurs ont montré une certaine perplexité face à l'idée qu'une approche émotionnelle puisse être connectée à la maîtrise de l'information, à la technologie et aux valeurs sociales. Comme la résolution de problèmes et la pensée critique sont les enjeux les plus importants du processus d'apprentissage, ils ont amené les élèves à comprendre que s'informer et avoir une approche technique sont des choses cruciales à l'entreprise de toute activité aujourd'hui. Quand les élèves furent suffisamment à l'aise, ils purent suggérer une tâche qu'ils avaient particulièrement envie de faire. Certaines de ces tâches ont été développées en coopération avec d'autres élèves, et les activités étaient généralement développées avec un PC ou un Smartphone, comme par exemple, apprendre à effectuer une recherche fructueuse et sécurisée sur Google.

Les professeurs ont travaillé avec une large palette de sujets choisis par les élèves qui considéraient jusque là les cours sans rapport direct avec leur existence. Par exemple, la consommation de drogue et d'alcool ainsi que le sexe et la grossesse furent des sujets de grand intérêt. Ces sujets offraient la possibilité de s'informer à propos des différents niveaux de risques, des manières de se protéger, des conséquences liées à la consommation de drogues, à des résultats scolaires décevants, à des comportements antisociaux et aux possibilités que le système éducatif propose. Les enseignants leur ont expliqué un schéma familial de violence, et les conséquences que peut avoir la mauvaise gestion d'un foyer familial, les conflits ou désordres. Au fur et à mesure qu'ils devenaient plus conscients des connexions existant entre leur histoire familiale, leur vécu et l'histoire de leur pays, la plupart des élèves se sont montrés plus intéressés par l'histoire et l'information, et par la façon dont ils pouvaient être plus sûrement informés grâce aux Smartphones qu'ils utilisaient seulement pour se divertir auparavant.

En général, les enfants avec ou sans problèmes émotionnels et sociaux ont bien réagi aux activités et au contenus structurés à travers l'approche IL et SEL. L'engagement des professeurs au programme a rendu l'inclusion d'une large gamme d'activités éducatives possible. Ils ne possédaient aucune formation pour savoir comment lier le contenu du programme de connaissances au procédé de recherche d'informations. Aucun des enseignants ne savait comment organiser un cours en incluant des technologies récentes.

La stratégie suivante décrit la technique d'approche utilisée :

- Séparer la classe en différentes équipes de manière à s'assurer qu'ils reçoivent l'instruction appropriée ;
- Personnaliser les outils d'apprentissage et mettre en place des objectifs à travers l'étude du programme ;
- Créer un environnement collaboratif, apprendre de manière variée, créer des bases individuelles.

La réussite principale fut l'inclusion du programme IL et SEL dans le plan de développement des écoles. Car comme Nelson Mandela le dirait « cela semble toujours impossible, jusqu'à ce qu'on le fasse ».

Les bibliothèques scolaires peuvent fournir des outils d'information pour encourager les établissements publics à devenir de réelles institutions démocratiques où tous les élèves ont le droit d'apprendre à apprendre. Orienter les élèves vers une compréhension autonome des solutions pour surmonter des conditions sociales désavantagées grâce au programme IL et SEL devrait être une chose intégrée dans toutes les Normes Directrices des écoles brésiliennes.

## Finalités, modalités et outils d'évaluation des bibliothèques scolaires : des standards internationaux aux réalités françaises actuelles

**Annie BALLARIN**, IA-IPR EVS, académie de Clermont-Ferrand ;

**Christophe POUPET**, professeur documentaliste, IA-TICE, académie d'Orléans Tours ;

**Didier VIN-DATICHE**, doyen de l'Inspection Générale EVS. France.

La régulation du système éducatif français vit un processus de transformation inachevé et fait cohabiter aujourd'hui deux modèles d'évaluation de la bibliothèque scolaire (CDI), l'inspection traditionnelle du professeur documentaliste et l'auto-évaluation de l'établissement qui s'inscrit progressivement dans une approche qualité émergente. Ces deux modalités s'articulent en cohérence avec les préconisations de *l'IFLA School libraries Guidelines* et en réponse aux nécessités d'évolution des pratiques professionnelles, tant dans le CDI qu'au sein de l'établissement, pour de meilleurs résultats.

### **L'évolution de la gouvernance des établissements scolaires impactant la régulation des CDI :**

- D'un système administré à un système piloté

En France, au nom de l'égalité de traitement de tous les élèves devant le service public d'éducation, tous les établissements devaient fonctionner exactement de la même façon sur la totalité du territoire.

A partir des années 80, cette unicité du service public soumise au monopole de l'état et à ses normes uniformes, dans une logique top / down, est progressivement mise en cause par plusieurs facteurs, parmi lesquels :

- la diversification du public qui a rendu cette gouvernance de moins en moins effective et efficiente ;
- la recherche qui a mis en valeur, outre l'« effet public », un « effet maître » et un « effet école » sur la réussite des élèves, indépendamment des déterminants sociaux ;
- des lois de décentralisation et de déconcentration des pouvoirs qui ont conféré à l'établissement une marge croissante d'autonomie.

La gouvernance est donc passée d'un système administré qui allouait mécaniquement des moyens et contrôlait la conformité, à un système piloté qui attribue les ressources à partir de dialogues réguliers et d'évaluations conjointes, pour performer dans l'équité. La régulation actuelle repose sur un principe de subsidiarité, un principe de transparence et un principe de plasticité. Chaque établissement a la clé pour faire mieux à condition de toujours re-questionner et optimiser l'ensemble de son capital matériel, organisationnel et professionnel, y compris celui du CDI. Chaque chef d'établissement doit donc responsabiliser ses acteurs dans une stratégie locale (le projet d'établissement) et un dispositif d'auto-évaluation qui permette d'apprécier la pertinence des objectifs retenus, l'efficacité des actions et pratiques et la qualité des résultats.

Ce dernier modèle de gouvernance se sédimente sur le précédent, responsabilisant doublement le professeur documentaliste, à titre individuel et au sein d'une organisation tendue vers l'amélioration continue. Les inspections des professeurs documentalistes restent appréciées par les acteurs. La démarche globale d'auto-évaluation est aujourd'hui quasi systématique dans les établissements, et une approche qualité émerge dans certains d'entre eux.

- Le CDI dans les établissements scolaires

En France, les professeurs documentalistes exerçant dans les établissements du second degré sont recrutés au niveau Master 2 et ont le même statut que leurs collègues enseignants. Leur service de 36 heures hebdomadaires comprend 30 heures dans l'établissement auxquelles s'ajoutent 6 heures de recherche et de préparation.

Les CDI sont quasiment tous configurés, jusqu'à ces dernières années, sur un même modèle d'aménagement et de fonctionnement. Ils sont gérés par un ou deux professeurs documentalistes.

La cohérence nationale de la politique documentaire est assurée par les inspecteurs généraux qui exercent auprès du ministre des fonctions d'expertise, d'encadrement et d'évaluation. Les inspecteurs pédagogiques régionaux inspectent les professeurs documentalistes et accompagnent les établissements et CDI dans leurs stratégies locales optimisant, eu égard des caractéristiques locales, les orientations nationales fixées par l'état. Ils les guident également dans leur approche qualité.

### **L'inspection du professeur documentaliste :**

- Le référentiel de compétences Français cohérent avec *l'IFLA School libraries Guidelines*

Le Référentiel de compétences des enseignants produit par le Ministère de l'éducation nationale en 2013 inclut *l'IFLA school libraries guidelines*. Il présente la liste des compétences professionnelles à maîtriser :

#### 1. Par chaque enseignant, donc par le professeur documentaliste :

- Faire partager les valeurs de la République
- Agir en éducateur responsable et selon des principes éthiques
- Intégrer les éléments de la culture numérique nécessaires à l'exercice de son métier
- Coopérer au sein d'une équipe
- Contribuer à l'action de la communauté éducative
- Coopérer avec les parents d'élèves et les partenaires de l'école
- Maîtriser les savoirs disciplinaires et leur didactique
- Construire, mettre en œuvre et animer des situations d'enseignement et d'apprentissage prenant en compte la diversité des élèves
- Organiser et assurer un mode de fonctionnement du groupe favorisant l'apprentissage et la socialisation des élèves
- Évaluer les progrès et les acquisitions des élèves
- S'engager dans une démarche de développement professionnel ...

#### 2. Spécifiquement par le professeur documentaliste :

-comme enseignant et maître d'œuvre de l'acquisition par tous les élèves d'une culture de l'information et des médias :

- Maîtriser les connaissances et les compétences propres à l'éducation aux médias et à l'information...

-comme maître d'œuvre de l'organisation des ressources pédagogiques de l'établissement et de leur mise à disposition :

- Mettre en œuvre la politique documentaire de l'établissement qu'il contribue à définir
- Assurer la responsabilité du centre de ressources et de la diffusion de l'information au sein de l'établissement...

-comme acteur de l'ouverture de l'établissement sur son environnement éducatif, culturel et professionnel

- Contribuer à l'ouverture de l'établissement scolaire sur l'environnement éducatif, culturel et professionnel, local et régional, national, européen et international
- Participer à la construction des parcours des élèves...

Le *Socle commun de connaissances, de compétences et de culture* est un curriculum national qui étaye les activités du professeur documentaliste en collège. Le *Parcours de formation à la culture de l'information*, produit également par le ministère, guide les progressions dans l'éducation à la recherche, aux médias et à l'information en collège et lycée.

- La conduite et les outils de l'inspection

L'inspection porte sur :

- L'approche pédagogique auprès / au service des élèves, à l'aide des supports pédagogiques du professeur documentaliste et des productions individuelles et collectives d'élèves, en observant et analysant conjointement une séance pédagogique de recherche documentaire ou une activité culturelle... Sont attendus la motivation et les apprentissages des élèves, une pédagogie active, personnalisée et socio-constructiviste, la prise en compte des élèves en difficulté ou à besoin éducatifs particuliers, une évaluation pertinente et bienveillante des élèves, l'éducation au et par le numérique...
- L'approche systémique au service de l'établissement, à travers le projet de CDI / politique documentaire et le rapport annuel d'activités et lors d'un entretien avec le professeur documentaliste et le chef d'établissement. Sont appréciés la variété et la flexibilité des projets et activités en réponse au contrat d'objectifs, le rôle initiateur et fédérateur dans le travail d'équipe et les partenariats extérieurs, la promotion de la lecture, l'ouverture culturelle, les innovations, ...
- L'approche techniciste, « bibliothéconome » dans / au service de l'écosystème de l'information lors de la visite du CDI. Sont observés les équipements et ressources, la communication et la médiation numérique, les outils de catalogage et de médiation, la veille et la diffusion pour la communauté éducative...

L'inspection donne lieu un rapport énonçant bilan et recommandations ainsi qu'à une note sur 60. Cette note accélère plus ou moins la carrière du professeur documentaliste. Plus de dix niveaux de salaire composent une carrière et le changement d'échelon dépend de la somme de la note pédagogique de l'inspecteur et de celle du chef d'établissement qui porte sur la manière de servir.

- Les effets et les limites

L'inspection individuelle contrôle et garantit, sur l'ensemble du territoire, un enseignement, des services info-documentaires et des activités culturelles conformes aux textes qui en définissent les exigences. Normative, elle donne des repères, un cadre national et une direction aux professeurs documentalistes.

L'inspection est un outil de gestion des ressources humaines à fort enjeu social car elle valorise la carrière des professionnels.

Toutefois les inspections sont d'une périodicité de plusieurs années. Dès lors les suggestions ou encouragements de l'inspecteur peuvent être perdus de vue dans le temps et dans le contexte évolutif et prégnant de l'établissement. Par ailleurs le professeur documentaliste choisit les modalités de son travail et s'approprie sa liberté pédagogique dans les séquences d'initiation à la recherche, d'éducation aux médias et à l'information et dans le cadre de projets culturels internes et partenariaux.

L'évolution des pratiques du professeur documentaliste relève par conséquent davantage d'autres facteurs tels que la formation continue, les priorités de l'établissement, les projets d'équipe, une dynamique personnelle, le comportement des élèves, ... que des recommandations ou encouragements de l'inspecteur.

### **L'émergence d'une approche qualité pour l'établissement et le CDI :**

- La qualité dans l'*IFLA School libraries Guidelines* et sa déclinaison française

L'approche française d'amélioration continue intègre, selon les établissements concernés, une ou plusieurs des modalités de l'*IFLA School Libraries Guidelines* :

- enquêtes et rencontres avec les élèves afin d'identifier leurs attentes et leur appréciation des services et ressources du CDI : "quels sont vos besoins ? que pourrait-on faire pour mieux y répondre ? "... ;
- interviews et évaluations des élèves afin de mesurer la plus-value des activités du CDI dans les apprentissages info-documentaires et numériques ;
- démarches de type *Evidence-based practice*, en particulier *Evidence OF practice*, en montrant les activités du CDI et leurs résultats (Todd, 2009) et *Evidence IN practice*, en utilisant les données obtenues dans le choix de stratégies d'évolution des pratiques.

- La conduite et les outils de l'auto-évaluation dans une approche qualité

La démarche d'auto-évaluation obligatoire est contractualisée avec l'autorité académique tous les trois ans par un « contrat d'objectifs ». Il s'agit d'une réflexion collective et systémique, associant tous les acteurs de l'établissement, pour, à partir des besoins des élèves et de l'examen critique des indicateurs, déterminer :

- quels sont les points forts et les points faibles de l'établissement (et du CDI),
- quelles sont l'efficacité et l'efficience des actions menées,
- quelles hypothèses explicatives peuvent être formulées,
- quelles priorités choisir pour les trois prochaines années,
- quelles actions correctives ou d'amélioration envisager et intégrer dans le projet d'établissement.

Cette auto-évaluation repose sur une méthodologie pour construire l'analyse, inventer des solutions plus efficaces et impliquer le plus grand nombre dans le choix des stratégies. Des critères de référence, des indicateurs à la fois pertinents, fiables et durables sont utilisés.

L'approche qualité qui émerge et s'amorce aujourd'hui dans certains établissements, impulsée par le ministère, est plus approfondie et continue que l'auto-évaluation triennale. Elle s'intéresse également à la pertinence et à la cohérence des actions eu égard du diagnostic. Les indicateurs d'entrée et de sortie sont insuffisants, il faut questionner la politique, les actions, les pratiques des enseignants et du professeur documentaliste, ainsi que les apprentissages des élèves. L'approche qualité concerne également le ressenti des acteurs en s'appuyant sur des éléments subjectifs issus d'enquêtes. Elle affine et multiplie, en collectif, les questionnements d'auto-évaluation : Quels sont nos résultats ? Comment faisons-nous ? Pourquoi ? Comment le vivons nous ? Quels sont les besoins et les attentes de chacun ? Faut-il continuer à faire de la sorte ? Comment faire mieux ? Quels scénarios d'évolution ? Qui doit faire ? Comment ? Elle repose sur une déontologie pour évaluer sans juger et penser en commun.

L'approche qualité en établissement scolaire n'est pas, contrairement au monde de l'entreprise ou à d'autre pays, un programme national procédurier et totalisant. Il s'agit d'un processus permanent mais qui reste local et toujours spécifique au collectif d'un établissement. Il s'agit d'un processus d'observation / réflexion / projection / (ré-)action sans normes nationales qui paralyseraient l'établissement scolaire. L'approche qualité vise à la fois l'amélioration des actions de l'établissement et la valorisation du potentiel, des compétences et des performances des élèves et des personnels. Il s'agit d'évaluer pour apprendre et progresser, d'« évaluer pour évoluer » (Gaudreau – 2011)

La posture de l'inspecteur intervenant comme consultant dans l'approche qualité n'est pas modélisante, elle est aidante et formatrice.

L'inspection individuelle qui co-existe avec cette approche, évolue vers un accompagnement pour un travail spécifiquement adapté à l'établissement et ses élèves. Elle aide le professeur documentaliste à lire et à problématiser le réel, à dépasser les tensions entre ce qu'il aimerait faire, ce qu'il devrait faire et ce qu'il peut faire. Elle l'encourage à la créativité et à de nouveaux possibles à vivre dans une intelligence et une organisation collectives.

- Les effets et les difficultés

L'auto-évaluation collaborative de la politique et des résultats de l'établissement développe une responsabilité partagée en favorisant l'implication de tous les acteurs, d'autant plus qu'elle s'inscrit dans une approche qualité continue. Cette approche conduit à une représentation plus systémique de son action, chacun ayant une meilleure conscience de son rôle, chacun identifiant clairement le résultat auquel il a contribué. Ce sentiment de chacun des personnels de pouvoir peser sur le fonctionnement et les résultats de l'établissement par association des compétences de tous est motivant et fédérateur.

L'approche qualité, dans son processus, facilite l'« apprentissage double-boucle » (Dodgson - 1993) : en plus de la régulation de dispositifs, l'établissement interroge et modifie éventuellement ses procédures, ses objectifs et sa politique. Cet apprentissage stratégique fait évoluer les croyances, les compétences, connaissances et les pratiques. L'approche qualité fait de l'équipe une organisation proactive dans son environnement, face aux besoins et résultats des usagers. Ses membres apprennent davantage les uns des autres et de leurs actions, par vigilance, comparaison et auto-évaluation permanentes et capitalisent cet apprentissage dans l'amélioration et la transformation de leurs pratiques. Elle fait de l'établissement un « établissement scolaire apprenant » (Bouvier - 2001).

Cependant certaines difficultés subsistent :

- Cette démarche requiert beaucoup de temps commun d'évaluation, de veille, d'analyse et de planification. Ce temps doit rester raisonnable afin de pérenniser son processus.
- L'approche qualité repose sur la confiance, des valeurs communes, une volonté politique et un management bien orchestrés.
- La coopération professionnelle n'existait jusque-là que de façon plutôt informelle et par affinités et les personnels doivent aujourd'hui l'accepter au sein d'une équipe imposée, afin de mieux faire pour les autres et d'être mieux eux-mêmes.

### **Bilan provisoire**

Le professeur documentaliste évolue d'autant mieux qu'il trouve des espaces de réflexion dans la réciprocité au sein d'une équipe. L'auto-évaluation conduite en établissement offre ces conditions.

L'approche qualité, plus poussée et continue, favorise le développement professionnel des acteurs, les changements de pratiques et l'amélioration des actions. Elle fait de l'équipe une organisation apprenante au sein de laquelle le professeur documentaliste évolue ainsi dans sa pratique, porté par l'expérience collective et son rôle fédérateur et moteur de projets pédagogiques et éducatifs.

## **2. session 169**

### **L'assurance de la qualité de l'enseignement des sciences de l'information et de la bibliothéconomie (SIC) dans les pays d'Asie du Sud Est (ASEAN) : vers la régionalisation et l'internationalisation**

#### **Chutima Sacchanand**

Chairperson, Ph.D. program in Information Science, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi 11120, Thailand.

L'ASEAN comprend dix pays d'Asie du Sud Est : Brunei, Cambodge, Laos, Indonésie, Malaisie, Myanmar, Philippines, Singapour, la Thaïlande et le Vietnam. C'est une région dynamique qui offre une grande variété géographique, culturelle, linguistique, une grande diversité dans le taux d'alphabétisation, quant à la densité de la population, au PIB, au niveau socio-économique, au développement des TIC, à la politique d'éducation, et dans les systèmes et structures. Mais ces dix pays partagent de nombreux points communs et ont tous mis l'accent sur le développement des ressources humaines comme clé de développement de chaque pays et de toute la région pour entrer dans l'économie de la connaissance et dans un environnement mondial. Le développement de l'éducation des SIC dans les pays de l'ASEAN évolue vers cette régionalisation et vers l'internationalisation.

L'enseignement des SIC dans les pays de l'ASEAN a une longue histoire. Tous les pays de l'ASEAN, à l'exception du Cambodge, ont des programmes SIC. Les formations des établissements de SIC-bibliothéconomie dans les pays de l'ASEAN peuvent être classées en certificats / diplômes de niveaux baccalauréat, master et doctorat. Les enseignements, qualifications et formations sont divers, de même que les statuts des établissements.

Les programmes SIC- bibliothéconomie ont des objectifs presque similaires. Dans le passé, il s'agissait de préparer les étudiants pour le travail professionnel dans les bibliothèques. A l'heure actuelle il s'agit d'élargir les débouchés face aux exigences du marché du travail et à la diversité des besoins des secteurs publics et privés de la société dans un environnement numérique. Les programmes sont passés d'une connaissance générale et de compétences pour les bibliothèques, dans une approche orientée métier et technologie, à des objectifs visant aussi les secteurs d'affaires ou privés. Il sont aujourd'hui plus interdisciplinaires en intégrant les perspectives d'autres disciplines, des domaines connexes tels que la gestion, l'administration des affaires, l'informatique, l'éducation et la communication.

Le mode d'enseignement traditionnel ou en face à face domine le champ des SIC. L'apprentissage en ligne est à un stade naissant dans certains pays. Aucun apprentissage totalement en ligne conduit à un cycle ou diplôme d'études supérieures dans les pays de l'ASEAN, mais les universités utilisent l'enseignement à distance comme un complément aux cours existants et utilisent des techniques d'interaction en ligne synchrones et asynchrones entre enseignants et étudiants. Les enseignements open sont offerts dans trois pays de l'ASEAN : Indonésie, Malaisie (au niveau master) et en Thaïlande (à tous les niveaux).

Les principaux défis sont de faire face aux problèmes communs de la région, tels que la barrière de la langue, l'obstacle économique, la fracture numérique, la pénurie de personnel enseignant qualifié, et la diversité dans le développement, la perception, le statut et l'internationalisation de l'enseignement des SIC, de la profession et des professionnels dans la région. Le développement de la Communauté économique de l'ASEAN (AEC) en 2015 offre des possibilités de renforcer la coopération et le développement de l'enseignement des SIC.

Le gouvernement de chaque pays de l'ASEAN a établi un système national d'accréditation des programmes d'enseignement supérieur pour assurer la qualité des établissements et formations et afin d'améliorer les normes et la reconnaissance internationale. Les ministères de l'éducation ont publié des normes, des critères et des systèmes de contrôle pour garantir tous les programmes offerts dans l'enseignement supérieur.



Les programmes de SIC sont sous le contrôle d'organismes nationaux d'accréditation. Il n'y a pas de système d'organisation spécifique de l'accréditation des établissements et les associations de bibliothèques n'ont pas l'autorisation de le faire. L'assurance de la qualité existe aux niveaux institutionnel et national, mais à différents stades de développement et dans des approches, méthodes et outils divers.

Les stratégies proposées pour le développement régional de l'assurance qualité en SIC reposent sur un Réseau d'assurance qualité ASEAN (AQAN), un Cadre régional d'assurance qualité pour l'enseignement supérieur ASEAN (AQAFHE), une collaboration SIC en réseau, ainsi que sur le soutien politique fort national et régional pour faciliter l'internationalisation de l'enseignement supérieur en SIC. L'adoption de normes internationales est la clé de l'internationalisation des politiques, programmes, enseignement et apprentissage et activités professionnelles. L'assurance de la qualité est dès lors composée de l'assurance de la qualité interne et externe et de normes d'accréditation régionales avec recommandation d'un schéma pour l'enseignement des SIC.

Le système régional d'assurance de la qualité de l'enseignement en bibliothéconomie et SIC sera dorénavant utilisé. Les décideurs de l'enseignement supérieur ainsi que des enseignants de SIC et les professionnels d'Asie du Sud-Est devraient formuler et mettre en œuvre une politique évoluant de la nationalisation à la régionalisation et l'internationalisation afin d'améliorer la qualité et la réputation de leurs activités.

### L'accréditation CILIP : l'assurance que les étudiants sont préparés à la pratique professionnelle

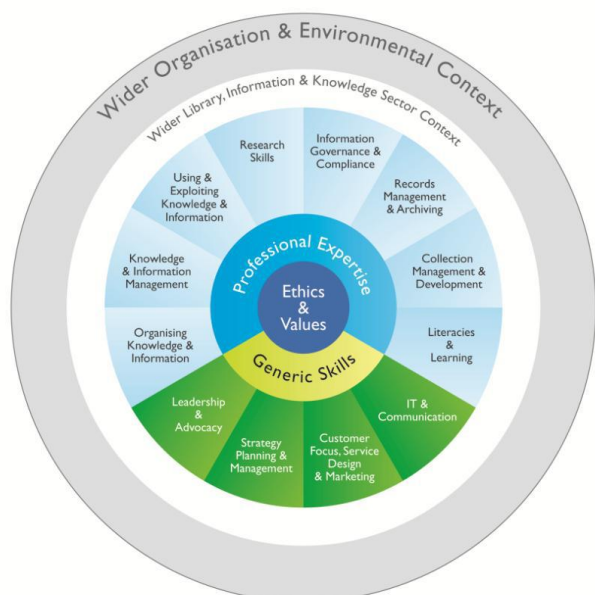
**Simon Edwards**

Director of Professional Services, The Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP), London, UK.

Le *Chartered Institute of Library and Information Professionals* (CILIP) est l'organisme professionnel d'accréditation leader pour les bibliothécaires et spécialistes de l'information et de la connaissance dans le Royaume-Uni. La Charte royale (CILIP, 2014) fixe comme objectifs à cet organisme professionnel de favoriser et promouvoir l'éducation, la formation, l'invention et la recherche dans les domaines des sciences de l'information et des bibliothèques et de promouvoir l'amélioration des connaissances, des compétences, du statut et des qualifications des bibliothécaires et du personnel de l'information. CILIP accrédite les formations académiques et professionnelles à la fois au Royaume-Uni et à l'étranger et aide les établissements à identifier des programmes d'études les plus adaptés à la pratique professionnelle.

CILIP développe une nouvelle méthodologie d'accréditation des programmes universitaires et de formation professionnelle depuis 2013.

*The Professional Knowledge and Skills Base (PKSB)*, socle de connaissances et de compétences professionnelles, reflète l'évolution de la profession. Développé suite à une vaste consultation des membres, des formateurs, et des employeurs, il décrit les compétences de base pour la bibliothèque, et les métiers de l'information et de la connaissance.



CILIP évalue des programmes entiers de formation mais aussi des modules autonomes pertinents. Tout en conservant la rigueur, l'accréditation a évolué dans un processus plus simple et plus convivial avec un accent sur des expériences d'apprentissage de qualité qui bénéficient aux apprenants et les préparent à la pratique professionnelle.

Cinq critères d'évaluation doivent tous être respectés :

1. La pertinence du programme par rapport au socle de connaissances et compétences professionnelles. Des normes minimales sont attendues pour l'octroi d'accréditation à chacun des niveaux scolaires.
2. La prestation d'une expérience d'apprentissage de haute qualité pour les étudiants. L'établissement de formation doit fournir les preuves de procédures d'évaluation interne et externe de la qualité, d'un dialogue permanent pour répondre aux besoins des étudiants, de ressources et de moyens pour soutenir les apprenants.
3. Les liens avec les employeurs pour s'assurer que les programmes sont pertinents. L'établissement de formation doit en fournir la preuve en montrant que les employeurs participent à l'élaboration des programmes et modules.
4. La connaissance de la pratique professionnelle actuelle. L'établissement de formation doit fournir la preuve d'une politique de développement professionnel du personnel en place, de l'adhésion à des organismes professionnels, de recherche et de réalisation de projets concrets.
5. L'encouragement des étudiants à s'engager auprès de CILIP. L'établissement de formation doit fournir la preuve que les étudiants sont initiés à CILIP, et à la façon dont il peut soutenir leur développement de carrière.

Une fois qu'une demande d'accréditation est présentée, l'établissement de formation est examiné par des évaluateurs CILIP. Cette visite initiale identifie les préoccupations spécifiques qui seront transmises au requérant afin qu'il soit conscient des sujets de discussion lors de l'évaluation. Tous les candidats reçoivent cette visite qui dure un à deux jours (un à quatre évaluateurs). Les candidats sont informés du résultat à la fin de la visite et reçoivent un rapport écrit.

Si à la suite des discussions de l'évaluation, il est estimé que la révision d'un programme ou d'un ensemble de programmes est obligatoire, CILIP décrit à l'établissement de formation toutes les préoccupations. L'établissement de formation a alors l'occasion de faire une réponse écrite à CILIP et lui fournir une preuve éventuelle de la correction apportée. Si l'on estime que les changements sont suffisamment importants, CILIP impose une évaluation partielle ou complète complémentaire. Le processus d'évaluation de l'accréditation ne prend pas plus de 8 semaines.

Une revue annuelle est prévue par CILIP qui vient visiter tous les établissements de formation basés au Royaume-Uni avec des programmes accrédités sur une base annuelle. CILIP entretient des contacts réguliers avec les organismes internationaux de formation par e-mail et web conférence. Cela ne correspond pas à une évaluation formelle mais est une occasion de se rattraper, d'entendre parler des tendances intéressantes ou de l'avancée de la recherche et d'identifier les éventuelles modifications à faire aux programmes de formation.

## L'accréditation délivrée par l'association australienne des bibliothécaires et documentalistes (ALIA) aux formations professionnelles de bibliothécaires documentalistes

### **Judy Brooker**

Australia Library and Information Association (ALIA), Canberra, Australia.

L'association australienne des bibliothécaires et documentalistes (ALIA) établit et réactualise des normes d'accès aux professions des secteurs des bibliothèques et de l'information en Australie. ALIA considère que l'accréditation officielle des formations favorise l'excellence de leurs prestations pour le secteur des bibliothèques et des services d'information australiens.

ALIA vise à assurer à tous les étudiants un curriculum et une expérience de qualité, avec un programme approprié et étayé par les ressources nécessaires. Elle garantit que ces formations accréditées reflètent bien les besoins des employeurs qui recherchent une main-d'œuvre qualifiée et efficace. Le programme d'accréditation ALIA des formations professionnelles a une longue antériorité mais l'ALIA a mis en place un nouveau processus d'accréditation des formations en 2013.

Pour l'accréditation, ALIA prend en considération :

- les directives de formation pour les diplômes des secteurs des bibliothèques et de l'information
- la gamme d'unités facultatives offertes
- la planification des unités de formation
- les commentaires des étudiants
- les ressources proposées
- les protocoles internes d'assurance de la qualité
- l'infrastructure
- le partenariat avec les employeurs
- le développement professionnel des enseignants
- les possibilités et aides à l'emploi pour les étudiants
- les résultats aux examens.

ALIA encourage une culture d'amélioration continue au sein des institutions accréditées. L'auto-évaluation par l'institution demandant l'accréditation est un élément très important de la nouvelle procédure d'accréditation des cours par ALIA. ALIA met l'accent sur la création de comités de référence des cours qui incluent les enseignants, les employeurs, les praticiens, les étudiants, la communauté et les représentants d'ALIA. Ces comités se réunissent au moins deux fois par an, font un procès-verbal, et font partie du processus annuel d'évaluation d'ALIA. ALIA encourage également le benchmarking afin que les enseignants aient connaissance de précieux points de comparaison.

Malgré l'accroissement de la réglementation gouvernementale dans les formations et l'introduction d'un module national de formation (Bibliothèques, services culturels de l'information), le processus d'accréditation garde bien un rôle clé et pertinent. L'accréditation d'ALIA apporte un résultat positif pour les étudiants et les employeurs et renforce la qualité de l'enseignement des SIC.

### 3. session 88

La Global Libraries initiative (GL) de la fondation Bill et Melinda Gates et son Common Impact Measurement System (CIMS) – USA et Royaume-Uni

Collecte et utilisation systématique des preuves des résultats des services offerts par les bibliothèques publiques et de leur perception par le public afin de garantir leur pérennité : l'expérience Global Libraries

**David Streatfield**

Information Management Associates, United Kingdom

**Sharon Markless**

King's College, London, United Kingdom

**Julia Cottrill**

GMMB, Washington DC, United States

Construire une Data Hub sur l'impact des bibliothèques publiques : la Global Libraries "Atlas de données " pour le storytelling, la stratégie de développement , et la collaboration

**Tyler Schrag**

Data Systems Director, Community Attributes Inc. (CAI), Seattle, USA.

**Chris Mefford**

President & CEO, Community Attributes Inc. (CAI), Seattle, USA.

**Julia Cottrill**

Vice President, GMMB, Washington D.C., USA.

**Jeremy Paley**

Program Officer, Global Libraries, Bill & Melinda Gates Foundation, Seattle, USA.

La connaissance a le pouvoir de transformer des vies et de renforcer les communautés. En particulier dans les pays en développement et en transition, les gens ont besoin de renseignements pertinents et opportuns pour soutenir la concurrence dans un monde en pleine mutation. Tout écart dans l'accès à l'information majoritairement numérique et dans les compétences numériques peut rapidement devenir une lacune face aux opportunités. Parmi leurs nombreux services, les bibliothèques publiques fournissent aux communautés l'accès et le soutien pour combler cette lacune. Dans un monde numérique moderne, les bibliothèques publiques soutiennent le développement en aidant les gens à être mieux informés, mieux connectés et plus engagés comme apprenants, créateurs et producteurs.

C'est pourquoi il ya plus de deux décennies Bill et Melinda Gates ont choisi les bibliothèques publiques comme destinataires des premières subventions de leur fondation. Ils ont alors décidé de financer l'accès gratuit à Internet dans les bibliothèques publiques américaines pour donner à tous un accès facile à la connectivité et à l'information et les occasions d'acquérir des compétences numériques. Puis le programme *Global Libraries* de la Fondation Bill & Melinda Gates (GL) a renforcé l'infrastructure des bibliothèques publiques et leurs capacités dans plus de 25 pays à travers le monde tout en se concentrant sur les pays en développement et en transition. GL soutient les efforts pour comprendre les besoins locaux d'information, achète des équipements (ordinateurs...) pour les bibliothèques qui aident à répondre à ces besoins, forme le personnel des bibliothèques, et aide les bibliothèques avec des subventions pluriannuelles.

Le financement à long terme des bibliothèques publiques est aujourd'hui menacé partout dans le monde parce que les bibliothèques ne sont pas en mesure d'exprimer leur valeur ajoutée à l'ère numérique. Elles doivent faire la preuve de leur capacité à contribuer au développement, pas seulement à travers des indicateurs de performance traditionnels, mais, également à travers les résultats centrés sur les usagers comme les compétences professionnelles développées, le niveau d'éducation atteint, l'emploi trouvé, l'argent économisé, et les moyens de subsistance améliorés. Et, souvent, les bibliothèques ont du mal à articuler, en particulier en termes quantitatifs, la façon dont leurs services améliorent la vie des gens.

Pour ces raisons, au cours de la dernière décennie, GL a encouragé une évaluation dans laquelle l'impact des prestations sur la vie des gens est primordiale. Elle a encouragé la collecte de preuves plus cohérentes à l'intérieur de chaque pays et a habilité des spécialistes nationaux d'impact à mettre en œuvre des approches plus efficaces et stratégiques de mesure de performance et d'impact avec des méthodes innovantes d'évaluation des bibliothèques publiques. Cette preuve du changement vise la défense de ces bibliothèques.

En 2008 quand un guide de planification d'évaluation de l'impact a été introduit, les pays bénéficiaires n'ont pas reçu de directives précises sur la façon d'évaluer l'impact des prestations des bibliothèques publiques sur la vie des gens. Les *Global Libraries Performance Metrics* (indicateurs mesurant les réalisations et les progrès des programmes de subventions des pays de GL) suivaient de près les normes internationales de l'ISO 2789/2006 et ISO 11620/2008.

En fournissant un ensemble standard de définitions et des méthodes pour l'utilisation dans tous les pays, GL a permis aux bénéficiaires de recueillir des données comparables dans le but d'un apprentissage collectif, d'une amélioration des services, de la reddition de comptes, et du plaidoyer. Mais il n'y avait pas d'exigences d'évaluation d'impact à ce stade. Au lieu de cela, les « spécialistes de l'impact » (comme les évaluateurs des pays ont été de plus en plus appelés) ont été encouragés à adopter des indicateurs d'impact spécifiques à chaque pays et des méthodes de collecte en ligne adaptées à leurs priorités en matière de subventions nationales.

Cependant, les spécialistes de l'impact furent bientôt prêts à relever le défi de la poursuite de la standardisation entre pays afin d'être en mesure de prouver un impact international. Le résultat de leur effort important dans ce domaine fut un système commun de mesure d'impact (CIMS) créé en 2012. Alors que l'ensemble des mesures de performances axées sur les résultats avait permis aux bénéficiaires de mesurer la croissance de leur technologie et de leurs services, il est devenu clair pour les dirigeants, le personnel et les bénéficiaires de GL que, pour améliorer en permanence les services de bibliothèques, pour évaluer la portée globale de leur impact, chercher de nouveaux types de partenariats, et plaider pour plus de soutien du gouvernement, les pays bénéficiaires avaient besoin d'une méthode normalisée pour montrer comment l'accès à la technologie dans les bibliothèques améliore la vie des gens et des communautés.

À la fin de 2012, GL a commandé une étude de 17 pays de l'UE afin de mesurer l'impact des services de bibliothèques publiques sur les priorités sociales et économiques. L'étude (la plus grande étude de perception de la bibliothèque fondée sur des entrevues jamais réalisée) était basée sur des enquêtes des usagers de bibliothèques publiques, des utilisateurs d'ordinateurs des bibliothèques, et du public général, obtenues grâce à des entretiens avec les utilisateurs des bibliothèques et de leur personnel.

Trois domaines prioritaires des bibliothèques ont émergé :

- L'apprentissage informel et non formel : nouvelles compétences et connaissances acquises grâce à des expériences telles que des formations de groupes et des accompagnements individuels par les bibliothécaires lors des consultations.
- L'inclusion sociale : accès aux services publics, tels que les ressources pour l'emploi, la formation, le logement et la santé pour les personnes défavorisées et socialement exclues de la société
- L'inclusion numérique : accès et compétences nécessaires pour tirer parti des avantages de la technologie numérique.

L'étude a révélé une preuve claire de l'impact social et économique des bibliothèques publiques et de leurs services, y compris dans les domaines prioritaires identifiés :

- Près de 100 millions d'adultes européens ont utilisé une bibliothèque publique dans la dernière année, et 14 millions ont utilisé un ordinateur à la bibliothèque pour accéder à Internet.
- Pour 1,5 million d'adultes (le plus souvent des Roms, des handicapés, des personnes âgées et des chômeurs), les bibliothèques publiques étaient la seule option pour accéder à Internet; un autre 1,9 million de personnes avaient pas d'autre source gratuite d'accès à Internet.
- 24 millions d'adultes ont participé à des activités d'apprentissage à la bibliothèque publique dans la dernière année (en particulier des seniors, des minorités ethniques et des chômeurs) dont 2,3 millions qui ont suivi des cours de formation en informatique à la bibliothèque. 1,5 millions d'adultes dans l'UE ont utilisé des ordinateurs de la bibliothèque publique afin de postuler à des emplois et un quart de million d'emplois ont été obtenus de cette façon.

- 83 % de ceux qui ont utilisé Internet à la bibliothèque publique en ont tiré un bénéfice positif dans différents domaines : économie de temps et d'argent, développement de compétences, accès aux services gouvernementaux, accès à l'emploi et aux ressources liées à la santé .
- Plus de 70 % des usagers des bibliothèques publiques ont considéré les bibliothèques efficaces pour répondre aux besoins de leur communauté locale, et plus de la moitié a déclaré que les bibliothèques publiques méritent un soutien financier plus important.

Le CIMS est destiné à permettre aux pays de comparer leur progrès avec celui des autres bénéficiaires et de fournir des preuves des effets des bibliothèques publiques. Les bénéficiaires de GL emploient le CIMS pour quantifier leur impact individuel et collectif sur les usagers des bibliothèques publiques. Les données recueillies par le CIMS permettent aux bibliothèques publiques d'élargir leur attention des services qu'ils fournissent à leur aide effective sur la vie des individus et des collectivités.

Le cadre du CIMS comprend 42 indicateurs obligatoires et plus de 53 facultatifs, répartis dans sept catégories :

- Inclusion numérique : Les gens utilisent les services des bibliothèques publiques pour accéder à la technologie, renforcer leurs compétences et confiance numériques et bénéficier des contenus et services numériques répondant à leurs besoins. Les bibliothèques publiques sont un endroit où les employés de la bibliothèque, les bénévoles et les visiteurs peuvent aider une personne ou des groupes à devenir plus numériquement inclus.
- Culture et Loisirs : Les gens utilisent les services des bibliothèques publiques pour enrichir leur vie, préserver ou promouvoir leur patrimoine culturel et profiter des activités récréatives ou de loisirs. Les bibliothèques publiques sont des centres sociaux et des catalyseurs pour l'engagement communautaire.
- Éducation : Les gens utilisent les services des bibliothèques publiques afin d'acquérir et de transmettre des connaissances et des compétences, d'améliorer leur rendement scolaire, d'acquérir des compétences et des qualifications liées à l'emploi, et de s'engager dans l'apprentissage tout au long de la vie.
- Communication : Les gens utilisent les services des bibliothèques publiques pour communiquer et se connecter avec les autres et renforcer leur sentiment d'inclusion et de communauté.
- Développement économique : Les gens utilisent les services des bibliothèques publiques afin d'identifier les possibilités d'emploi, d'augmenter leurs revenus et leur productivité, et d'améliorer leurs moyens de subsistance.
- Santé : Les gens utilisent les services des bibliothèques publiques pour éclairer leurs décisions liées à la santé et améliorer leur santé mentale ou physique ou celle d'autrui.
- Gouvernement et gouvernance : Les gens utilisent les services des bibliothèques publiques afin d'accéder aux informations et aux services gouvernementaux, participer à des activités civiques, et afin d'interagir avec des responsables gouvernementaux.

Pour la liste complète des indicateurs, consulter la *Data Atlas* sur [www.glatlas.org](http://www.glatlas.org)

Les données pertinentes pour l'ensemble des indicateurs obligatoires sont recueillies à travers seulement 20 questions de l'enquête. Les 53 indicateurs optionnels permettent aux équipes de pays d'être plus systématiques lors de l'extension de leur attention au-delà du noyau nécessaire. Il est important de noter que malgré le mouvement vers la normalisation au cours des trois dernières années, depuis que CIMS a été introduit, d'autres points de données demeurent importants pour les bénéficiaires face à leurs priorités locales. Par exemple, les bénéficiaires recueillent souvent des données sur le personnel de la bibliothèque, la force des partenariats, la politique environnementale, et les perceptions des gens à propos des bibliothèques - dont aucun ne sont couverts par les systèmes de mesure standard introduites par GL.

Les directives encouragent un échantillonnage approprié. De plus la traduction exacte dans les langues concernées est importante pour la comparaison des réponses entre les pays et les équipes de pays sont tenues d'employer un traducteur professionnel. Les bénéficiaires recueillent les données CIMS annuellement.

Il était clair que les nouveaux investissements substantiels dans la collecte de données CIMS ne seraient rien sans des moyens de gérer les données, et donc sans des formations de sensibilisation pour le personnel des bibliothèques. GL fournit également des outils pour les aider à utiliser ces données pour le plaidoyer des bibliothèques.

GL a réalisé qu'il ne serait pas acceptable que les données restent dans les mains de gestionnaires et que les bibliothèques avaient besoin d'une solution d'accès ouvert qui serait facile pour quiconque d'utiliser, même sans expérience dans les statistiques, la programmation informatique et la recherche. Par conséquent, en 2014, GL a conçu avec Communauté Attributs Inc, un système de *reporting* et de visualisation des données, appelé *Data Atlas* ou Atlas de données. Ce site présente des données des bibliothèques publiques recueillies par les pays bénéficiaires d'une manière interactive.

L'Atlas de données regroupe plus de 75 mesures relatives aux bibliothèques publiques pour chaque pays. Les données actuelles sont segmentés en deux catégories :

- 1 ) Performances - infrastructure - logistique et activités des bibliothèques dans six domaines : Points de service public, ordinateurs et stations de travail, utilisation des postes de travail, dépenses , formation, activités de la bibliothèque.
- 2) Impact : façon dont les clients utilisent les bibliothèques publiques (à partir d'enquêtes administrées par chaque pays adhérent à le cadre du CIMS).

L'Atlas GL dispose également de plusieurs outils de visualisation et de cartographie visant à favoriser l'exploration des idées et des modèles dans les données. L'Atlas permet :

- de générer des fiches infographiques et personnalisables ;
- d'agréger des données spécifiques pour plusieurs pays à la fois permettant ainsi de comparer des variables sélectionnées, à partir des caractéristiques des pays comme la population ou le type de bibliothèque ;
- d'inclure des récits du public à propos de l'impact ;
- de relier un point graphique ou des données à une page web extérieure (comme un blog ou un rapport) ou de partager des tableaux ou des cartes via les médias sociaux ;
- d'inclure les données d'impact présentées par d'autres organisations comme EIFL et l'IFLA ;
- d'importer les propres données des utilisateurs ;
- de créer des liens vers des preuves quantitatives de l'impact de la bibliothèque, tels que les bases de données d'histoires de réussites de la bibliothèque ;
- d'ajouter des définitions des termes clés ;
- de simplifier l'analyse des données, avec un résumé des données les plus importantes ou l'accès aux instruments d'enquête qui ont été utilisés pour générer les données.

En acceptant les mêmes mesures, définitions et méthodes normalisées, l'initiative GL et les bénéficiaires de pays sont en capacité :

- d'agréger leurs données pour déterminer l'impact total de GL et d'améliorer leur défense des bibliothèques publiques ;
- de suivre les données dans le temps afin d'identifier les tendances dans l'utilisation des bibliothèques publiques et d'y répondre, et d'intégrer ces informations dans les programmes de subventions ;
- de comparer les données entre les pays bénéficiaires pour permettre d'apprendre les uns des autres ;
- de se reporter à des sources infaillibles dans les communications et plaidoyers.

Le site et ses données couvrent aujourd'hui le Botswana, Bulgarie, Chili, Colombie, Indonésie, Jamaïque, Lettonie, Lituanie, Mexique, Moldavie, Pologne, Roumanie, Afrique du Sud, la Turquie, l'Ukraine, les Etats-Unis et le Vietnam.

## Utiliser la nouvelle norme ISO pour mesurer l'impact de la déclaration de Lyon

**Karin de Jager**

Library and Information Studies Centre, University of Cape Town, Cape Town, South Africa.

Selon la Déclaration de Lyon à propos de l'accès à l'information et au développement (2014), le droit à l'information et l'exercice de ce droit peuvent être un facteur de changement dans la vie des communautés et avoir une importance particulière dans des secteurs où les personnes sont marginalisées pour des raisons diverses (pauvreté, au genre, handicap, manque d'éducation). Pour pouvoir évaluer la valeur ajoutée des bibliothèques, la *International Standards Organization* vient de développer un ensemble de normes : Information et Documentation, méthodes et procédures pour évaluer l'influence des bibliothèques - ISO 16439.

Selon ISO 16439, l'influence des bibliothèques et de leurs services se répercute sur les individus, leur communautés et la société : elle peut être démontrée par exemple par des nouvelles aptitudes ou compétences, des changements de comportements ou d'attitudes, des progressions dans la poursuite d'études ou dans des activités de recherches et leurs résultats, et peut être également dans le renforcement des perspectives de carrière et l'amélioration d'un bien être personnel.

Les impacts sociaux des interventions des bibliothèques universitaires peuvent être générés par une expérience croissante d'inclusion sociale et de cohésion, une participation à l'information et l'éducation, l'accès gratuit à internet, le soutien dans l'apprentissage, un intérêt croissant pour la culture locale et une connaissance de la diversité culturelle.

Les bibliothèques universitaires d'Afrique du Sud, servent à bien des étudiants handicapés par leur manque d'expérience en bibliothèque avant l'université, par leur éducation en milieu rural et pauvrement fournie ou par leur manque de pratique des outils numériques. Mais les bibliothèques académiques coûtent cher tant par leur installation que par leur entretien et elles doivent de plus en plus prouver leur contribution aux objectifs des institutions de financement. Ces dernières années, les bibliothèques scolaires essaient de plus en plus de mesurer l'impact de leurs activités sur leurs acteurs.

ISO 16439 est utilisable pour évaluer l'influence d'initiatives spécifiques facilitant l'accès à l'information et au développement. Cet engagement doit être exploré, comme expliqué par le cahier des charges d'un grand nombre d'universités Sud-africaines qui doivent faire face à des étudiants défavorisés. Dans la mesure où les bibliothèques académiques sont centrées sur l'accès à l'information pour leurs communautés, il est possible d'utiliser la méthodologie ISO 16439 pour évaluer l'influence de leurs interventions spécialement focalisées sur des étudiants défavorisés. Ces interventions apprennent aux étudiants de nouvelles techniques et capacités, leur permettent de trouver, évaluer et utiliser l'information pour améliorer leur apprentissage, ce qui à terme peut les mener à de meilleurs résultats, diplômes ou qualifications. Cela peut améliorer ainsi à la fois leur employabilité, leur estime d'eux-mêmes et leur autonomie, et par conséquent réduire la pauvreté et les inégalités.

Pour obtenir un échantillon représentatif des universités sud-africaines, six ont été choisies sur un total de vingt-trois. Les cahiers des charges ont été recueillis sur les sites respectifs des universités. Les cahiers des charges sont censés exprimer une affirmation des valeurs et buts d'une institution, mais leur rôle de « boussole » au sein de ces institutions est aussi sujet à interrogation. Ces cahiers des charges sont souvent trop vastes, trop vagues et optimistes pour fournir de solides indicateurs d'influence. On ne pourra donc pas utiliser les preuves apportées par ces cahiers des charges autrement que pour confirmer que les Universités d'Afrique du Sud s'approprient réellement certains objectifs de la Déclaration de Lyon.

Markless et Streatfield ont identifié la nature des changements chez les usagers qui peuvent démontrer qu'un impact a eu lieu. Ces changements peuvent être d'ordre affectif quand les attitudes ou le niveau de confiance en soi est amélioré au sein des groupes et des individus. Ils peuvent également être « comportementaux » si on apprend à faire les choses différemment, avec par exemple une recherche d'information plus efficace ou critique, ou même basée sur les savoirs ou les compétences, selon ce qui est à apprendre.



ISO 16439 explore et illustre les approches que les bibliothèques universitaires peuvent choisir d'employer pour évaluer l'efficacité de leurs activités malgré la nature principalement qualitative de cette évaluation. Ces indices peuvent être établis de trois manières différentes : par interférence avec une autre base de données ou combinée avec une base de données qualitative ; par sollicitude, en posant des questions aux usagers à propos de leur expérience à la bibliothèque ; par observation en prêtant attention aux interactions des usagers avec les activités de la bibliothèque, que ce soit en personne ou par proxy quand des preuves d'activités sont par exemple étudiées depuis des enregistrements vidéos, le registre en ligne ou d'autres ressources encore.

Parmi les preuves regroupées qui pourraient être intéressantes pour révéler des initiatives soutenant la Déclaration de Lyon, on peut trouver les approches suivantes :

*Preuves par déduction (ISO 16439, 2014 :24) :* Les statistiques de bibliothèques récoltées naturellement peuvent amener à des conclusions sur leur influence. Les statistiques d'usagers peuvent montrer si et à quelle fréquence certains groupes visitent la bibliothèque, accèdent aux ressources électroniques, ou prennent part à des formations et à des sessions de maîtrise de l'information. Si ces chiffres sont en hausse, cela peut suggérer que ces activités génèrent une certaine valeur. De même, des visites de la bibliothèque et un taux d'occupation élevé peuvent indiquer que travailler en bibliothèque est une activité recherchée. Cependant, il faut aussi rappeler qu'un seul ou seulement quelques-uns des facteurs de ce genre ne sont pas suffisants pour prouver un impact réel, et ils devront donc toujours être renforcés par des indicateurs qualitatifs comme suggéré ci-dessous.

*Preuves par sollicitude (ISO 16439 :28) :* On crée des preuves quand des individus ou des groupes sont interrogés à propos de leur expérience d'utilisation de la bibliothèque, ou sur leurs impressions quant à la valeur des ressources et services. Des sondages, entretiens, ou groupes de discussion, peuvent être employés dans ce but, et bien qu'il soit possible d'analyser les résultats grâce à des ressources statistiques, les résultats se doivent de refléter l'aspect affectif et qualitatif des impressions et avis personnels des répondants. ISO 16439 précise que 'la satisfaction des usagers en elle-même n'est pas un impact direct'. Pour autant, les rapports de satisfaction peuvent désigner des services et activités qui pourraient avoir une influence sur les capacités et connaissances de leurs bénéficiaires. Les rapports de satisfaction devront donc être combinés à d'autres enquêtes pour apporter de réels éléments de valeur. Des informations et exemples de questions exigées pour construire des instruments de recherche appropriés figurent dans la Section 7 de la Norme.

*Preuves par observation (ISO 16439, 2014 :46) :* Les différentes techniques pour observer les interactions des utilisateurs avec les services de bibliothèque peuvent être catégorisées comme ouvertes ou dissimulées, selon que les sujets sont conscients d'être observés ou non (2014 :48). Pour les observations 'couvertes' des problèmes d'éthique comme par exemple l'exigence du consentement éclairé (2014 :47) doivent être pris en considération. Un exemple d'observation ouverte peut être de tester l'utilisation du site internet de la bibliothèque, pour trouver par exemple, si les groupes d'usagers marginalisés sont capables d'interagir de manière fructueuse avec le site. On demande aux répondants de trouver les réponses à des questions préparées à l'avance, et l'observateur note la manière dont la tâche est effectuée. Un exemple d'observation couverte peut être une analyse d'historiques, ou le suivi des activités d'un certain groupe d'usagers sur une certaine durée ; il est possible de voir combien de temps est passé sur le moteur de recherche ou bien la façon dont un comportement peut avoir changé, notamment après une formation par exemple. Un changement de comportement peut indiquer une certaine influence de la bibliothèque.

L'une des façons les plus communes dont les bibliothèques démontrent qu'elles ont une influence notable sur les connaissances et compétences de leurs usagers, est l'évaluation de l'enseignement «maîtrise de l'information», et qui est définie par ISO 16439 comme étant : « Plus générale que de savoir comment utiliser la bibliothèque, un aspect d'apprentissage permanent qui se réfère aux qualités des personnes capables de trouver, rapporter et utiliser l'information, quel que soit son emplacement. Elle inclut des capacités d'utilisation de la technologie pour trouver et extraire l'information. » (2014 :50).

Pour être certain qu'un apprentissage réussisse après une intervention ou une formation à la maîtrise de l'information, ISO 16439 recommande que des tests soient administrés avant et après que l'entraînement ait lieu, pour s'assurer qu'une différence de connaissances et de capacités est notable. Le document propose des conseils sur comment implanter différentes techniques d'évaluation de la maîtrise de l'information et de son impact sur les d'apprentissages. L'annexe A propose des exemples de sondages sur les répercussions qui peuvent être utilisés et modifiés pour s'adapter à des circonstances spécifiques.

*L'influence de la bibliothèque sur la réussite des usagers (ISO 16439 :55) :* La preuve irréfutable que l'utilisation des bibliothèques contribue au succès des étudiants, que ce soit par le biais des études, de l'apprentissage ou de la qualification, a toujours été un objectif important mais insaisissable pour les bibliothèques universitaires. Cependant, on a rapporté des tentatives pour lier l'utilisation des bibliothèques aux données de réussite des étudiants, tant à l'écrit que dans les domaines plus récents de l'informatique. ISO 16439 reconnaît ce travail et suggère que les données des bibliothèques (téléchargements, portail...) soient combinées avec des dossiers universitaires et résultats d'examens, dans des bases de données, afin d'explorer plus en profondeur s'il existe une corrélation. Comme les données d'entrées à l'université de tous les étudiants sont incluses dans ce système, les résultats de groupes d'étudiants identifiés peuvent être extraits séparément. Il est alors possible d'examiner la relation entre l'utilisation de la bibliothèque et la réussite académique des élèves provenant d'écoles spécialisées ou de province. Des études australiennes, américaines, et britanniques ont démontré que les données d'activités des bibliothèques entrent en corrélation positive avec les réussites universitaires.

Pour examiner l'accès à la connaissance et l'utilisation de l'information et du numérique par les usagers d'une bibliothèque d'une institution spécifique, il sera essentiel d'obtenir des réponses d'un échantillon représentatif d'étudiants de catégories marginalisées. Il faudra alors faire preuve de beaucoup de tact et de sensibilité, car vouloir obtenir un consentement éclairé pour examiner ces communautés peut être facilement confondu avec de la discrimination ou du paternalisme poussé. Une technique possible sera de ne pas se concentrer seulement sur la condition marginalisée des étudiants, mais de s'adresser aux participants des interventions des bibliothécaires produites pour rendre la bibliothèque plus attractive, facile d'utilisation et inclusive pour tous ; par exemple, grâce à des sessions de maîtrise de l'information, ou à des ateliers d'écriture. Tous les participants de ces activités seraient invités à communiquer leurs avis sur la qualité et l'utilité de la bibliothèque.

Une bibliothèque souhaitant lancer une enquête sur l'impact de certains ou de tous ses services a besoin de définir clairement ce qu'elle cherche à établir, et doit être prête à investir à la fois des efforts et du temps. Ce bref aperçu de certaines techniques d'évaluation de l'influence des bibliothèques suggéré par ISO 16439 démontre que l'on peut en effet s'en servir de guide, afin de trouver des éléments de preuves objectives concernant les bibliothèques universitaires et leur capacité à apporter une plus-value aux usagers en difficultés d'accès et d'utilisation de l'information et de ressources d'apprentissage.