



67th IFLA Council and General Conference

August 16-25, 2001

Code Number: 119-141-F
Division Number: V
Professional Group: Acquisition and Collection Development
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 141
Simultaneous Interpretation: -

Comment l'évaluation peut nous mener au cœur de l'apprentissage à l'âge électronique

Alicia Wise

Joint Information Systems Committee
DNER Office,
London, United Kingdom
E-mail: alicia.wise@kcl.ac.uk

Introduction

L'évaluation de l'impact de l'accès à l'information électronique est un défi majeur auquel sont universellement confrontées les institutions de la mémoire comme les Archives, les bibliothèques et les musées. Cela est dû au fait qu'elles ont besoin de gérer parcimonieusement des ressources limitées dans le but de servir au mieux les besoins des utilisateurs, et de justifier auprès des organismes de financement que l'investissement effectué reflète bien la valeur du financement. Etant donné que ces organismes de financement sont souvent des institutions éducatives ou des départements ministériels, la valeur de l'investissement doit généralement être mesurée non en valeur pour un utilisateur individuel, mais en termes de contribution à la création d'une économie du savoir.

Trop souvent, l'évaluation de l'accès aux ressources électroniques s'enlise dans les procédures de gestion de cet accès. Par exemple, une évaluation provisoire du National Electronic Site Licensing Initiative du Royaume Uni (Richardson et al. 2000) donne les conclusions principales suivantes :

- Le NESLI a accompli énormément de choses dans un environnement complexe et en rapide mutation. Il a réalisé de bonnes choses dans des circonstances difficiles.
- Il y a un large soutien de la part de tous les actionnaires du principe d'un organisme unique de négociation pour les journaux électroniques au nom de toutes les universités du Royaume Uni. Le NESLI constitue une avancée significative dans la manière de

conclure de nouveaux accords commerciaux au niveau du marché électronique en plein développement et qui est entrain d'être suivi de très près par beaucoup d'autres pays.

- Les progrès dans la conclusion des contrats, afin de les faire accepter des bibliothèques et de satisfaire la demande de l'utilisateur final, ont été lents du fait de la complexité du processus. Néanmoins, il y a des signes d'une certaine avancée et d'un soutien de la part de tous les principaux actionnaires.
- Bien qu'il soit nécessaire de négocier cas par cas et que les complexités légales puissent être décourageantes, le modèle de licence a été un succès important dans la mise en place d'un cadre de négociation des contrats importants.
- Les offres qui ont été faites ont eu de la valeur pour certaines bibliothèques mais les différentes situations des bibliothèques signifient qu'une offre unique ne peut répondre à tous les besoins.
- La nécessité d'évaluer des contrats complexes dans une échelle de temps limitée a fait que beaucoup de bibliothèques ont été incapables de saisir des offres.
- L'offre de service à partir d'un portail unique a des avantages du fait qu'elle donne un seul point d'accès à l'utilisateur final, mais est considéré comme une pratique restrictive par beaucoup d'actionnaires qu'un service unique gérant toutes les activités inquiètent.

Le problème ici ne concerne pas le service du NESLI – C'est que négocier et gérer l'accès aux ressources électroniques est une affaire tellement compliquée que nos activités d'évaluation pénètrent rarement les expériences des utilisateurs réels. Quelques fois, nous appréhendons à peine l'ampleur des changements managériaux qui sont entrain de révolutionner les professions de l'information, et il y a un évidence anecdotique croissante à suggérer que certains utilisateurs se détournent des ressources imprimées traditionnelles dès qu'ils ont la possibilité de le faire. Ce que nous avons besoin d'évaluer, c'est est-ce que les gens tirent des connaissances de l'information, et l'utilisent d'une nouvelle façon lorsqu'ils peuvent l'obtenir électroniquement.

Nous avons besoin de deux choses essentielles pour nous aider à évaluer l'accès aux ressources électroniques de manière plus effective. La première est un cadre politique clair. La seconde est un cadre méthodologique solide.

Un cadre politique clair

Chaque institution, chaque région, chaque pays aura un ensemble de contraintes politiques qui pourraient être appliquées à l'évaluation de l'accès aux ressources électroniques. Par exemple, dans le Royaume Uni, le gouvernement est entrain d'investir dans les collèges d'Enseignement Secondaire afin de garantir à chacun une connexion Internet et un accès à une information et à des matériaux électroniques de haute qualité. Les objectifs essentiels du secteur de l'Enseignement Secondaire dans son ensemble comprennent une participation croissante des communautés qui sont traditionnellement exclues socialement, un taux d'apprentissage croissant pour les étudiants qui sont en début de cycle, et un taux croissant de réussite à la fin de leur cycle.

Il serait facile pour ces contraintes politiques existantes d'être appliquées simplement à l'évaluation des ressources électroniques. Par exemple, au Royaume Uni on pourrait nous demander quel pourcentage de croissance du taux d'apprentissage serait atteint en dépensant 100. 000 £ pour l'accès au matériel d'enseignement électronique.

Les réponses ne nous mènerons pas nécessairement très loin. Les réponses dépendrons du nombre réel de problèmes de gestion que nous devrions essayer de pénétrer : d'où devrait venir l'argent ? Comment la promotion des ressources disponibles doit être effectuée ? Comment les professionnels de l'information et les enseignants devront être formés afin de se sentir à l'aise dans leur utilisation ?, etc., etc., etc.

Le défi est le suivant : les professionnels de l'information doivent être partie prenante d'un débat politique plus large sur la manière dont on peut / doit s'attendre à ce que l'accès à l'information électronique contribue à la création d'une économie du savoir. Par exemple, un accès quotidien aux ressources électroniques pour tous faciliterait l'apprentissage et le partage des compétences de base en informatique.

Plusieurs efforts sont en cours pour stimuler ces débats politiques, mais la manière dont les diverses pratiques communautaires, avec un intérêt partagé, mettent ensemble leur efforts, n'est pas clairement définie. Les conseillers politiques sont-ils entraînés à ouvrir la marche ? Qu'en est-il des groupes de réflexion en éducation et en économie ? Qu'en est-il des associations de bibliothécaires ?

Une expérience intéressante, est en cours, elle est menée par la Fondation Andrew W. Mellon aux USA. Elle mène une enquête sur la recherche et les questions de politiques d'enseignement supérieur concernant l'enseignement en ligne, les technologies d'enseignement, et l'enseignement à distance. Les résultats de cet exercice pourraient être éclairants, et pourraient être utilement pris comme modèle par d'autres pays. Les objectifs essentiels de cette enquête sont de jauger :

1. Le grand sujet de préoccupation concernant l'utilisation des technologies d'enseignement dans l'enseignement supérieur.
2. Si l'utilisation des technologies d'enseignement dans des contextes universitaires passe pour affecter la qualité de l'enseignement.
3. L'espoir perçu de l'enseignement à distance.
4. Si les technologies d'enseignement peuvent améliorer l'accès à ou l'équité dans le domaine de l'enseignement supérieur, ou a le potentiel d'augmenter le taux d'inscription et permettre de toucher / de marginaliser de nouveaux types d'étudiants.
5. Les caractéristiques d'un enseignement en ligne effectif et de grande qualité.
6. Les impacts potentiels perçus que l'utilisation des technologies d'enseignement pourrait avoir sur les valeurs, les processus et l'administration académique.
7. Les bénéfices économiques, s'il y en a, de l'utilisation des technologies d'enseignement, et l'opportunité des coûts de grands investissements dans les technologies de l'éducation et d'enseignement à distance.
8. Les impacts potentiels sur les ressources académiques existantes.
9. Les changements probables que l'utilisation des technologies d'enseignement pourraient apporter, et les sources possibles de résistance à ces changements.
10. Les pistes fécondes pour la recherche empirique sur l'utilisation des technologies d'enseignement, la croissance de l'enseignement en ligne, et l'émergence de nouveaux projets d'enseignement à distance.

Un cadre méthodologique solide

Une fois que les défis lancés par l'accès aux ressources électroniques sont clairs, alors les questions adéquates pourront être posées. C'est alors qu'un cadre méthodologique solide sera essentiel à l'évaluation des progrès accomplis dans la réalisation de nos objectifs.

Une méthodologie d'évaluation explicite a été le centre d'intérêt de beaucoup de projets considérant les institutions (ex: Lubans 2000, Parnell 2001, Squires 2001), les types de média (ex: Ehrmann 1997), ou des domaines spécifiques (ex: Porter et Greenstein 1997).

Une étude approfondie de la littérature de chaque discipline révélera probablement une série d'articles sur les applications de l'ordinateur et leur impact sur le savoir. L'évaluation de l'accès aux ressources électroniques aura besoin d'englober clairement des réflexions de praticiens comme celles-ci. Par exemple, dans ma propre discipline, l'archéologie, la littérature a d'abord examiné l'introduction des applications informatiques, puis une célébration enflammée du chœur des convaincus, suivi par une réaction presque pessimiste, et finalement par une réflexion plus mature et une évaluation (Aldenderfer

1998, Allen et al. 1990, Bewly et al. 1999, Clark 1996, Gillings et Goodrick 1996, Gillings et Wise 1999, Lock 1995, Miller et Richards 1995, Orton 1999, Richards et Robinson 2000, Wheatley 1993, Wise 2001).

Dans le Royaume Uni, un projet de trois ans a été financé dans le but explicite de développer un cadre de surveillance et d'évaluation national du comportement des utilisateurs (Rowley 2000).

Le projet s'articule autour de quatre axes, tous devant être réalisés en juillet 2002. Ce sont :

- A. *Une enquête générale sur les utilisateurs finaux de tous les services d'information électroniques* décrite comme une enquête basée sur un échantillon unique large des motifs de l'utilisation et de la non-utilisation des services d'informations électroniques par les bibliothécaires, les universitaires et les étudiants administrée à travers des entretiens direct ou des interviews par téléphones afin d'assurer un échantillonnage exacte de tous les sous groupes de la population adéquate.*
- B. *Une enquête "en temps réel" de l'utilisation des services financés par le JISC* à travers une combinaison de questionnaires sur le Web, du comptage du nombre de sessions ouvertes sur le web, et les données sur les mots de passe des utilisateurs afin d'obtenir des profils de ces derniers.
- C. *Une enquête générale sur l'offre* grâce à une combinaison d'une enquête sur le Web sur l'accès aux ressources fournies par des universités individuelles, avec des sondages téléphonique sur les intentions d'achat, soutenu par un petit nombre d'entretiens directs avec des informateurs clefs pour établir le profil de l'offre de service.
- D. *Un contrôle longitudinal qualitatif de l'utilisation* à travers un programme courant d'évaluation qualitative longitudinale centré sur une sélection d'institutions et de sujets, et un programme associé d'une série d'études sur le comportement et les besoins de groupes disciplinaires spécifiques.

Les résultats préliminaires (Rowley 2000) de la première année de ce cadre de contrôle et d'évaluation sont prometteurs, bien que qu'ils éclaireront inévitablement la grande complexité et les problèmes managériaux auxquels les professionnels de l'information sont toujours confrontés.

Les problèmes principaux mis en lumière comprennent :

1. La diversité de la communauté universitaire du Royaume Uni. Il y a des institutions dont le personnel et les étudiants ont un accès limité, et dont les sites web des bibliothèques sont seulement juste entrain d'être élaborés. Il y a des universitaires qui ont montré des approches novatrices de l'intégration des ressources électroniques à l'enseignement, et il y a d'autres personnels qui pensent que les ressources électroniques ne sont pas utiles à leurs activités. Des initiatives nationales, particulièrement l'offre du réseau JANET et de centre de calcul abritant des ressources couvertes par des licences commerciales, sont cités comme ayant clairement quelque impact sur le nivellement du terrain national.
2. Les problèmes politiques essentiels englobent l'agenda gouvernemental sur l'élargissement de l'accès et la participation à l'éducation et à des revues régulières de qualité rigoureuse de l'offre éducationnelle. Ceux-ci influencent les attitudes par rapport à l'accès aux ressources électroniques et peut présenter des problèmes.
3. Les problèmes managériaux auxquels font face les bibliothèques et les services d'information sont variés. Le développement des collections est frustré par le changement de contrats d'accès et d'achat pour les sources telles que les journaux électroniques. Les budgets transférés de la bibliothèques aux départements compliquent davantage les problèmes.

4. Les personnels universitaires sont des "portails" essentiels à l'enseignement des étudiants, et cette relation privilégiée devrait être prise en compte. Elle est essentielle pour la création de compétences et de la confiance en soi.
5. Les moteurs de recherche généralement utilisés sur le Web et les sites web connus sont les premiers recours pour la plupart des interrogations faites par les universitaires, c'est aussi bien le cas pour beaucoup des recherches personnelles, effectuées par les étudiants du premier cycle. Il y a très peu d'évidence à suggérer qu'ils utilisent les nombreux outils conçus par leur bibliothèque et leur service d'information pour faciliter leurs recherches, ou qu'ils apprécient le gain de temps potentiel qu'offrent ces outils. Des cours de formation générale sur le web doivent être continués ou augmentés.
6. les étudiants de troisième cycle ont souvent une connaissance très étendue des sources spécifiques adéquates à leurs études, mais d'autre part ne paraissent pas utiliser les ressources électroniques de manière substantiellement différente des étudiants du premier cycle.
7. L'utilisation des bases de données protégées par des licences était faible.

Une des retombées de cet intéressant projet sera une "boîte à outils" transférable pour l'évaluation de l'état de développement d'une institution en termes de facilitation de l'accès et à l'utilisation des ressources électroniques.

Ce projet de cadre de surveillance et d'évaluation a déjà eu l'effet bénéfique de stimuler quelque débat sur l'évaluation et le rôle des ressources universitaires dans la communauté de l'enseignement supérieur du Royaume Uni (e. g. Lonsdale et Urquart 2001) et continuera sans doute de stimuler et de constituer un défi à relever dans les années à venir. Une plus grande coordination de telles initiatives serait le bienvenu, comme le serait des débats au sein de la communauté des bibliothécaires et des spécialistes de l'information.

Un autre secteur essentiel développement est constitué par la possibilité d'obtenir des statistiques d'utilisation exactes et comparables sur les ressources en ligne. Une bonne partie de ce travail est stimulée par le besoin pour les bibliothèques de justifier / relever le défi des prix élevés des abonnements aux ressources. Ce secteur est une mine d'or, avec cependant, des pratiques diverses et variées utilisées par les éditeurs et les bibliothécaires pour recueillir, mesurer et signaler les statistiques d'utilisation. Quelques groupes d'avant garde ont franchi le pas audacieux de publier des conclusions sur le comportement des usagers basées sur des statistiques d'utilisations courantes d'utilisations disponibles. Bien que ces conclusions puissent être corroborées dans le temps, il semble raisonnable d'attendre une implémentation ultérieure des Principes directeurs de l'ICOLC pour les statistiques d'utilisations (ICOLC 1998) et des études d'implémentation détaillée qui sont entrain d'être entreprises par le groupe PALS dans le Royaume Uni (PALS Usage Statistics Working Group 2001), et le projet e-métrie de l'ARL aux USA.

Bibliographie

Aldenderfer, M.

1998 Quantitative Methods in Archaeology: A review of Recent Trends and Developments.
Journal of Archaeological Research 6(2):91-120

Allen, K. M. S., S. W. Green, and E. B. W. Zubrow (editors)

1990 *Interpreting Space: GIS and Archaeology*. Taylor & Francis, London.

Bewley, R, D. Donaghue, V. Gaffney, M. van Leusen, and Wise

1999 *Archiving Aerial Photography and remote sensing data*. Oxbow Books, Oxford.

Clark, A

1996 *Seeing Beneath the Soil : Prospecting Methods in Archaeology*, 2nd edition. Batsford, London.

Ehrmann, S. C.

- 1997 The Flashlight Project. <http://www.learner.org/edtech/rscheval/flashlight/toc.html>
- Gilings, M. and G T Goodrick
1996 Sensuous and Reflexive GIS : exploring visualisation and VRML. *Internet Archaeology* 1.
Available at http://intarch.ac.uk/journal/issue1/gilings_index.html.
- Gilings, M. and A L Wise
1999 GIS Guide to Good Practice. Oxbow Books, Oxford.
- ICOLC
1998 *Guidelines For Statistical Measures Of Usage Of Web-Based Indexed, Abstracted, And Full Text Resources*. <http://www.library.yale.edu/consortia/webstats.html>
- Lock, G
1995 Archaeological Computing, Archaeological Theory and Moves Toward Contextualism in *Computer Applications and Quantitative Methods in Archaeology* edited by J. Huggett and N Ryan with E. Campbell, C. Orton, and S. Shennan BAR International Series 600. Pages 13-18
- Lonsdale, R and C Urquart
2001 Electronic information resources for higher education : something amassed or amiss ? *UK Online User Group News* 12(3):35-37.
- Lubans, J
2000 *Internet Use Among Third Year Students at Duke University, Durham, North Carolina, USA*. <http://www.lib.duke.edu/lubans/study4b.html>.
- Miller, P and J Richards
1995 The good, the bad, and the downright misleading : archaeological adoption of computer visualisation in *Computer Applications and Quantitative Methods in Archaeology* edited by Huggett and Ryan. Tempus Reparatum, Oxford.
- Orton, C
1999 Plus ça change ? - 25 years of statistics in archaeology in *Archaeology in the Age of the Internet : Proceedings of the 25th Anniversary Conference of CCA, Birmingham, April 1997* edited by L. Dingwall, S. Exon, V. Gaffney, S. Laflin, and M. van Leusen. BAR International Series 750. Archaeopress, Oxford.
- PALS Usage Statistics Working Group
2001 *Vendor Based Usage Statistics Collection*
http://www.jisc.ac.uk/curriss/collab/c6_pub/uswg/index.html
- Parnell, S
2001 *Ripple on the pond : libraries and change in distance education*.
<http://www.library.unisa.edu.au/papers/ripple.htm>
- Porter, S and D Greenstein (editors)
1997 *Scholars' Information Requirements in a Digital Age*.
<http://ahds.ac.uk/public/uneeds/unà.html>
- Richards, J and D Robinson
2000 *Digital Archives from Excavation and Fieldwork : Guide to Good Practice*, Second Edition. Oxbow Books, Oxford.
- Richardson, S M, CW Olphert, K D Eason, S D P Harker, and C McKnight
2000 *NESLI Interim evaluation*.
http://www.jisc.ac.uk/pub00/nesli_evaluation-report.html
- Rowley, J
2000 JISC User Behaviour Monitoring and Evaluation Framework First Annual Report.
http://www.jisc.ac.uk/pub00/m&e_rep1.html
- Squires, D
2001 *Second Interim Report on Evaluation Results of the MALIBU Hybrid Library Project*.
<http://www.kcl.ac.uk/humanities/cch/malibu/reports/2ndinterimeval.htm>
- Wheatley, D

1993 Going Over Old Ground : GIS, Archaeological Theory and the Act of perception in *Computing the past* edited by J. Andersen, T. Madsen, and I. Scollar. Aarhus University Press, Aarhus. Pages 133-138.

Wise, A L

2001 Modelling Quaternary Environments in *Handbook of Archaeological Sciences* edited by D R Brothwell and A M Pollard. John Wiley and Sons, Chichester, England. Pages 111-120;