

Date : 07/09/2007



Grass Roots Peer Training: an Evidence-Based Experience

Pauline D. Manaka

Social Science Research Librarian for Anthropology & Sociology
University of California, Irvine.
United States of America
pdmanaka@uci.edu

Carol Ann Hughes, Ph.D.

Associate University Librarian, Public Services
University of California, Irvine.
United States of America.
Hughes@uci.edu

Traduit par Jacques Hellemans (Université Libre de Bruxelles,
Belgique)
jhellema@ulb.ac.

Meeting: 154 Social Science Libraries

Simultaneous Interpretation: Yes

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
19-23 August 2007, Durban, South Africa
<http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm>

ABSTRACT

L'étude de cas sur la pratique basée sur les faits à l'University of California, aux Bibliothèques Irvine, est une initiative de formation par les pairs au niveau local dans le domaine de la référence et de l'instruction. L'équipe de volontaires a entamé la formation en commençant par le lien critique entre les requêtes d'utilisateurs et les besoins de formation. L'ordre du jour visait à dépasser des clichés du type, « c'est comme ça qu'on a toujours procédé, » et à enseigner « pourquoi et comment améliorer le service au public ? » Ils ont développé des directives basées sur les résultats pour que les présentateurs réalisent des normes de formation de référence et ont promu les objectifs stratégiques des Bibliothèques. Accueillir les nouvelles recrues, repenser le changement, et remplacer la formation de vendeur par des partenariats de pairs, sont des éléments séminaux basés sur les utilisateurs, et des critères pour des résultats de service excellents.

BACKGROUND

L'étude est souvent plus efficace quand elle a lieu comme activité sociale. Comme John Seely Brown l'a noté dans une variété d'articles et de livres, les « communautés de pratique » sont des groupes d'étude efficaces dans des organismes parce qu'elles lient les compétences au contexte complet de situations professionnelles et tirent profit de l'expérience des pairs, et ce faisant augmente la seule formation en procédures opérationnelles (Brown et Duguid, 1991). Durant l'automne 2004, les départements de référence des bibliothèques Irvine de University of California (UCI) ont eu l'opportunité de reconstruire sa « communauté de pratique en matière de référence » et d'expérimenter la façon dont les bibliothécaires de service public pourraient enrichir leur apprentissage en les reliant plus étroitement à ce qui se produit pendant les transactions de référence.

Pendant cette même période, une transition s'est produite dans la direction départementale de bibliothèque des sciences humaines et sociales. Le bibliothécaire universitaire associé aux services publics a assumé la conduite départementale, agissant en tant que pair avec les personnes de référence pour la bibliothèque des sciences et la bibliothèque du centre médical. Ceci s'est avéré justement coïncider avec plusieurs vacances d'emploi en Référence, de ce fait créant un besoin pressant d'augmenter et renforcer les compétences pour les bibliothécaires et le personnel de carrière. Beaucoup de gens ont assumé de nouvelles tâches en intérim et ont assuré plus d'heures de bureau et de consultations de recherches. En outre, nous avons commencé à engager des bibliothécaires provisoires qui ont dû être formés rapidement et familiarisés avec les opérations des divers départements. Si l'apprentissage est le plus profitable en tant que réponse à un besoin profond, c'était certainement le cas pour l'UCI !

Autrefois la formation du département de référence a fortement reposé sur des présentations par des représentants de fournisseur. Bien que les représentants excellaient à présenter les meilleures fonctionnalités de leurs produits, ce n'était jamais suffisant. D'autres aspects plus importants, tels que des questions sur la manière d'introduire la pensée critique avec les compétences d'enseignement, n'ont été jamais abordées. Il était souvent difficile de faire part de toutes les difficultés rencontrées durant l'utilisation de la base de données avec les utilisateurs au moment de poser les questions aux représentants du fournisseur. Avec la transition dans le leadership, et l'appel pour une nouvelle équipe de formation, il était possible de repenser la façon dont le programme de formation était mis en place. Il était d'une importance capitale de développer un modèle axé sur le service au client et sur les facultés de présentation du personnel, et pas uniquement sur les compétences liées aux outils du fournisseur. Nous avons besoin d'un modèle qui se concentrerait sur l'apprentissage des 2 ou 3 aspects critiques qui s'avèrent les plus utiles durant l'interrogation d'une base de données. Et nous avons besoin d'un modèle qui rassemblerait tout le personnel en une expérience d'apprentissage qui développe les compétences inter-départementales et de résolution collective de problèmes, et non pas un modèle qui mettrait l'accent sur l'absorption individuelle et solitaire des conseils d'un « expert ». Nous avons besoin de devenir une « organisation de l'établissement » (Brown et Duguid, 1991) qui puisse « poser de nouvelles questions, développer une nouvelle vision... » Dans ce sens, pour devenir ce nouveau type d'organisation, nous étions également en train de poser les fondations pour le Bibliothéconomie basé sur les faits en « utilisant les meilleurs faits disponibles en conjonction avec une perspective pragmatique développée à partir d'expériences professionnelles » (Eldridge, 2006).

INTRODUCTION

Cet article illustre le modèle d'enseignement à la référence sur le tas d'UC Irvine, comme projet qui utilise les meilleurs faits actuels et les meilleures pratiques afin d'améliorer le service rendu. Le

programme de formation de pair a évolué à partir d'un besoin d'aborder des questions liées au bon service à la clientèle vers des talents plus spécifiques d'utilisateurs de la bibliothèque, c'est-à-dire comprendre les ressources basiques et tertiaires et développer un esprit critique. Le programme est inspiré par le mouvement grandissant consistant à prendre des décisions dans la référence et l'instruction basées sur la compréhension et la mise en valeur des besoins des utilisateurs de toutes les disciplines et de tous degrés d'éducation. Nous apprenons de Booth que la première étape dans la pratique basée sur les faits est de formuler des questions, et de « convertir un besoin d'information précis mais peut-être mal formulé vers une question à laquelle on peut répondre, et plus précise (Booth, 2004). En posant une série de questions théoriques ou philosophiques, l'équipe de formation à la référence utilise la collaboration des pairs pour définir une structure d'entraînement qui peut étendre l'expertise du bibliothécaire afin d'atteindre les objectifs de performance fixés. Cet effort créatif incite tout le monde dans les départements de référence à partager les responsabilités et à élaborer des améliorations continues de la connaissance. Le modèle actuel de gestion du personnel est bâti sur celui du « bibliothécaire de recherche » qui partage la responsabilité pour l'attribution des sujets dans le cadre de la construction de la collection, de l'instruction, de la référence, et également d'un cadre de Bibliothécaires Assistants qui collaborent avec les bibliothécaires pour certaines de ces responsabilités. A l'aide de cette expérience de groupes nous avons appris la valeur de ce que Lynn Westbrook avait dit « mettre ces principes en action requiert une hiérarchie administrative quelque peu raplatie... basée sur le concept de la prise de contrôle par les étudiants d'une grande partie de leur éducation. » (Westbrook, 2005).

En réponse à l'assertion que les bibliothécaires n'utilisent pas les résultats de la recherche quand ils prennent des décisions liées à la pratique professionnelle (Genoni, Haddow & Ritchei, 2004), ceci est un examen d'un programme de formation qui est d'ores et déjà en place, et de ses politiques et directives, afin de prendre en compte un exemple concret.

La planification a mené à programmer des événements uniques de formation, à répondre aux questions sur toutes les matières produites dans la référence et à l'enseignement par des fournisseurs de service et des bibliographes chez Irvine UC. Les pairs explorent des manières critiques de penser à de nouveaux changements du contenu de l'information et des ressources et services de la bibliothèque. La portée et la profondeur de l'expertise d'un bibliothécaire est défiée. Chacun doit faire des préparations pour présenter des « nouvelles connaissances » aux collègues à un certain moment durant l'année.

Les présentations durent de 20 à 30 minutes par ressource ou service. Le processus exige d'excellents talents de présentation et promeut une pré-planification et une gestion du temps plus profondes par tous les joueurs, particulièrement l'équipe et les présentateurs. Le programme honore le but stratégique de services publics des Bibliothèques d'enseigner des méthodologies de base. Contrairement au syndrome « voici comment nous l'avons bien fait », le projet décrit dans cet article dépeint la valeur de la formation de référence dans le contexte du développement de meilleures pratiques dans les bibliothèques du monde entier, ce qui est un aspect de la pratique basée sur les faits.

Comme indiqué ci-dessus, l'équipe de formation en référence des bibliothèques d'UCI est née vers la fin de 2004 pour mettre en application des pratiques actuelles en matière de développement de compétences, et pour former des fournisseurs de service compétents dans la référence et l'instruction. Les membres d'équipe projettent des sessions mensuelles de formation, avec leurs pairs comme entraîneurs. Les sujets et les directives de formation sont issus de trois départements de référence : la bibliothèque de la Science, la bibliothèque de Langson pour les arts, les sciences humaines et les sciences sociales, et la bibliothèque de Grunigen pour la Médecine et les Sciences de Santé. On attend de chaque membre du département de référence qu'il assure des sessions de formation à intervalles réguliers. Des bibliographes de collection et le personnel des Services d'Accès sont invités à assister et également à fournir des formations. Le temps de formation est également utilisé afin de présenter

des stratégies pédagogiques pour l'éducation et le dépassement, de revoir le progrès sur les objectifs stratégiques de la division des Services Publics, et d'autres matières d'intérêt inter-départemental. Et, occasionnellement, les membres invitent toujours un fournisseur à expliquer des mises à niveau !

Les instructions pour le programme précisent les objectifs et les responsabilités des formateurs et de leurs élèves. Un aspect majeur est d'améliorer les talents de présentation des fournisseurs de service, étant donné que c'est une occasion de reprendre confiance et de s'améliorer en prise de parole. En basant le contenu de la formation sur une liste de questions établie par les pairs, l'équipe de formation espère hausser l'engagement à devenir un expert en référence comme un des principaux talents d'un bibliothécaire de recherche à UC Irvine. Ces talents essentiels suscitent le besoin de continuellement améliorer la précision quand on analyse les questions d'utilisateurs et quand on détermine quelles sont les ressources les plus importantes à fournir pour subvenir aux besoins de recherche de l'utilisateur.

La formation des fournisseurs de service de référence est un aspect capital aujourd'hui pour les relations publiques, dans l'exploration de la relation entre la recherche et la pratique bibliothéconomique. Une contribution unique à la bibliothéconomie basée sur les faits, par Denise Koufogiannakis & Ellen Crumley, encourage les bibliothécaires à penser à la manière dont ils peuvent inclure la recherche dans la pratique quotidienne de façon à ce que la pratique opérationnelle des bibliothèques occupe une place centrale (Koufogiannakis & Crumley, 2006). De façon similaire, nous considérons à UCI que la formation sur le tas est un engagement à l'éducation continue pour les professionnels de l'information, parce que ça crée un climat favorisant le partage des meilleures pratiques et compétences professionnelles. L'ampleur et l'étendue de l'expertise d'un bibliothécaire est mise à l'épreuve, les talents de présentation sont peaufinés, et les méthodologies du service de base sont partagées à travers les départements. Si elle est bien structurée, une telle formation peut jouer un rôle important dans l'accomplissement d'objectifs soigneusement considérés qui soutiennent un grand nombre des objectifs stratégiques des Bibliothèques (AORN Online, 2007).

REVUE DE LITTÉRATURE

Les bibliothèques font face à un changement permanent. Cela signifie que nous sommes constamment en train de rechercher des façons de répondre à des demandes récurrentes, avec la conviction que les services fournis devraient être excellents à tout moment. Dans un effort de découvrir de nouvelles idées pour l'amélioration continue, nous nous tournons souvent vers la littérature professionnelle pour les résultats de la recherche et sur l'information concernant la façon dont des collègues ont géré des problèmes semblables.

La littérature professionnelle sous-jacente à notre recherche sur le sujet de la référence et de la formation à l'instruction est divisée en trois aspects critiques. Tout d'abord, il y a la littérature qui revoit l'état de la formation générale dans les bibliothèques académiques, et qui couvre les points de vue anciens et nouveaux à propos du besoin de formation pour améliorer les talents de communication des prestataires de service. La formation à la référence et à l'instruction semble particulièrement déficiente. La formation générale manque de planification et de direction, et également de formation spécifiquement axée sur la communication. Deuxièmement, il y a de la littérature générale à propos de la pratique basée sur les faits. Cette littérature tire ses racines dans la bibliothéconomie en Sciences de Santé ; elle est prolifique, mais quelque peu abstraite et moins basée sur une pratique similaire à la nôtre. Finalement, il y a la littérature sur le mouvement prônant l'application de la pratique basée sur les faits pour les bibliothécaires en fonction. Cette littérature a moins de 10 ans et est largement basée sur des applications dans des bibliothèques en dehors des États-Unis. Toutefois, l'élan pour adopter la pratique basée sur les faits (evidence-based practice, EBP) s'étend rapidement partout ; il y a une forte présence sur Internet avec accès libre à du contenu, des blogs, des listservs, facebook, etc. Un pilier de cette littérature sera les comptes-rendus de la Quatrième Conférence Internationale sur la Bibliothèque et l'Information Basées sur les Faits , du 6

au 11 mai 2007, qui vient d'avoir lieu à l'Université de Caroline du Nord, à Chapel Hill. (<http://www.eblip4.unc.edu/>).

Le mouvement EBP s'adresse à tous les bibliothécaires, académiciens et professionnels, en soulignant les liens entre la théorie et la pratique. Les travaux revus spécifiquement pour ce projet sont une poignée de ressources, ils n'incluent pas l'essentiel du travail lié à la bibliothéconomie en Sciences de la Santé. Nous nous concentrons principalement sur la pratique de la bibliothéconomie académique et aux essais pour utiliser les faits ou la recherche dans le développement de politiques et dans la prise de décision. Cet article est axé sur les applications potentielles de la méthodologie basée sur les faits dans l'innovation du travail en bibliothèques. Quels faits chercher et les barrières générales à l'utilisation de la recherche dans la pratique. (Genomi, Haddow & Ritchie, 2004)

1. Le rôle de l'éducation par les pairs

L'étude décrite par Dankert & Dempsey (2002) aux Bibliothèques de la De Paul University est un rare exemple d'un programme de formation à la référence basée sur les résultats de pair à pair. Ils suggèrent qu'il y a trois types de programme de formation de développement du personnel par les pairs : « peer review », « peer coaching » et « peer training », définis principalement comme étant impliqués avec des collègues s'enseignant les uns aux autres pour améliorer les performances professionnelles et pour accroître la productivité. « Peer review » et « peer coaching » se distinguent du « peer training » principalement par le fait qu'ils ont comme but d'atteindre les objectifs de la hiérarchie administrative plutôt que les objectifs des membres du personnel. De Dankert & Dempsey (2002), nous apprenons que la formation de pair à pair améliore la camaraderie et la confiance en soi des participants et réduit également les surcharges de travail en s'aidant à répartir les tâches de travail. Apprendre à partir de pairs donne des résultats optimaux sur de nombreux aspects, d'après cette étude.

Wu & Rocheleau (2001), observent également qu'un pourcentage significatif de l'apprentissage d'un individu vient de l'assistance par les collègues et d'autres sources informelles, et que l'entraînement par les pairs est la plus importante dans l'évaluation des styles de formation. Levene & Frank (1993) définissent le « peer coaching » comme un « arrangement informel entre deux (ou plus) bibliothécaires pour améliorer leurs talents d'enseignement dans un environnement non-changeant ». Selon ces études, une façon de maintenir les compétences technologiques d'un individu à niveau et de croître professionnellement peut être de rechercher de l'éducation parmi ses pairs. Malheureusement, la littérature de bibliothèque à ce sujet contient peu d'articles dédiés à la formation par les pairs comme un outil de développement du personnel que ce soit pour le processus de référence ou pour l'instruction à la bibliothèque (Dankert & Dempsey, 2002). Nous trouvons utiles les prescriptions de Ross et Dewdney sur le développement de compétences comme formes de micro-formations, orientée vers les bibliothécaires débutants, en préconisant des actions. Ce n'est pas suffisant pour notre cas dans cette étude. (Ross & Dewdney, 1989).

L'accent sur le comportement du bibliothécaire et sur la communication plutôt que la qualité de l'interview du patron (?) rend la soi-disant règle des 55% comme une mise à l'épreuve considérable de la formation en référence. Cette « règle » suggère que les services de bibliothèque en référence ne sont souvent pas précis, même si Isenstein (1991) rapporte une étude de programme de formation par des pairs dans les bibliothèques publiques du Maryland qui a résulté en une amélioration des taux de précision de la vieille règle des 55% à 77% . Gers & Seward, (1988) et d'autres ont accompli un travail similaire à ce sujet. Le potentiel pour un impact solide et positif sur la satisfaction des utilisateurs et sur la formation à la référence réside dans le maintien de l'attention sur les aspects comportementaux et de communication au même niveau que l'attention sur la qualité factuelle des réponses (Bauner, 1990). Ceci est un résultat idéal pour les bibliothèques académiques et les

chercheurs LIS qui visent à adresser ces trois secteurs importants pour travailler sur une plate-forme complémentaire, avec de la recherche professionnelle et de la formation intra-muros. Fagan (2000) se concentre sur les structures de formation et sur la planification à long terme pour la formation à la référence de nouveaux bibliothécaires pour relier leur éducation à LIS avec des résultats professionnels positifs.

Les bibliothécaires sont un groupe qui aide d'autres personnes à trouver l'information dont ils ont besoin pour faire ce qu'ils font le mieux; ils ne devraient pas se soucier de la question de l'importance de l'influence de la recherche sur leurs propres performances et résultats. La « Bibliothéconomie est une pratique sociale, et ainsi une épistémologie sociale ; elle doit expliquer «le rapport étroit entre la manière dont les gens construisent leur propre identité individuelle et la recherche individuelle de l'information doit être reflétée dans le concept d'information que LIS embrasse. » (Cornelius, 2004). Dans Marshall (2006) nous apprenons que les professionnels des bibliothèques et de l'information doivent utiliser la pratique basée sur les faits (EBP) pour eux. » (Marshall, 2006). EBP devrait devenir l'ensemble premier de principes et l'approche philosophique principale à la prise de décision quotidienne, complètement compatible avec le but d'utiliser des mesures quantitatives pour gérer les bibliothèques et de prendre des décisions « data-driven » basées sur la meilleure preuve concernant la pratique quotidienne. (<http://librariesusingevidence.blogspot.com>)

2. La pratique basée sur les faits

Andrew Booth définit la pratique basée sur les faits (EBP) comme « approche à la science de l'information qui favorise la collection, l'interprétation, et l'intégration de faits rapportés par l'utilisateur, observés par le bibliothécaire, et dérivés de la recherche, valide, importante et applicable. Les meilleurs faits disponibles modérés par les besoins d'utilisateur et des préférences, sont appliqués pour améliorer la qualité des jugements professionnels. » (Booth, 2004). La définition est largement adoptée par différents organismes, de même que les normes pour l'évaluation des faits comme vu dans les sites Web d'exemple du « Guide de Poche d'EBP sur le Web » (SAHMSA, 2006). La diversité des méthodes et des applications crée beaucoup d'espace pour l'exécution créatrice dans les projets tels que notre propre expérience de formation d' UC Irvine.

Quid du rôle de la recherche dans la profession de bibliothécaire ? La définition de la recherche donnée par Peritz (1980) est une enquête qui est effectuée par une méthode systématique en vue d'obtenir de nouveaux faits, concepts ou idées. Si nous employons cette définition, qui est responsable de continuer à établir et employer la recherche basée sur les faits pour conduire et informer des décisions et des politiques dans la pratique journalière ? Et, à quel point est fondée la base courante de recherches dans la bibliothéconomie ? Koufogiannakis et Crumley explorent cette question et revoient la recherche qui peut contribuer à la prise de décision pratique et professionnelle (Koufogiannakis et Crumley, 2006).

En dépit de l'affirmation que les « bibliothécaires n'emploient pas des résultats de recherches en prenant des décisions liées à la pratique professionnelle » (Genoni, et autres, p 49), passer en revue une partie de la littérature de méthodes basées sur les faits fournit une combinaison des succès, et promet de nouveaux pas inter-disciplinaires pour améliorer des services de bibliothèque. Cette tentative récente d'étudier les faits dans les programmes de formation de bibliothèque, aussi bien que dans la philosophie de bibliothèque, et dans les buts et les directives, dans les résultats et les accomplissements est une promotion forte qui relie la pratique en bibliothèque et la recherche. D'autres professions comme l'enseignement, le travail social, les affaires et la médecine diagnostiquent des problèmes semblables (Hemsley-Brown, 2003). La

Bibliothéconomie fait de grands pas en tirant des leçons de certaines de ces disciplines, comme les Sciences Infirmières, la Médecine, le Travail social, par exemple. Selon Marlene Asselin (Asselin, 2002) l'effort d'incorporer la recherche à la prise de décision et à la pratique est critique pour ceux qui soutiennent « les lecteurs informés et les utilisateurs de recherche. » Selon David Smith, obtenir et utiliser les faits peut aider à informer « ceux qui présentent les faits, à partir des travaux des auteurs et d'ailleurs, à partir desquels des inférences au sujet de la bonne pratique pourraient être tirées » et ceux qui explorent les questions contextuelles et de définitions au sujet de la nature ou de l'utilisation de la preuve dans différents secteurs... de la pratique. » (Smith, 2004). Ce que les libraires appellent « les meilleures pratiques » représentent de modestes efforts d'adopter l'EBP avec les faits collectés au fil des années à partir d'une variété d'environnements. Hallan et Partridge (2006) croient que « la valeur de la recherche dans la discipline de LIS peut être expérimentée aux niveaux professionnels et personnels. » Un examen du paysage de recherches de LIS par l'étude de CILIP (date), a également révélé une partie des avantages de la recherche étroitement liés à ceux d'EBP. Il a été établi que la recherche devrait informer la pratique, aider la future planification professionnelle, et élever le profil de LIS au niveau professionnel. Au niveau personnel, les nouveaux horizons et les différentes occasions de développement se produiront alors. Cependant, l'étude de CILIP a suggéré que l'EBP était à un niveau bas d'intérêt parmi des théoriciens de bibliothèque et des praticiens de bibliothèque. Par conséquent, Genoni, Gaby et Ritchie (2004) avertissent les bibliothécaires que les « professions qui se divisent entre les praticiens (inévitablement la proportion numériquement plus grande) et les chercheurs (fréquemment basés à l'université) peuvent éprouver des difficultés à soutenir une culture de la pratique qui incorpore l'évidence de recherches à sa prise de décision. » (Genoni, Haddow et Ritchie 2004)

3. Combiner la théorie bibliothéconomique avec la pratique

Le défi en développant une vraie culture d'EBP est d'engager à la fois l'enseignement de LIS et la pratique de la bibliothéconomie en démontrant une appréciation et une compétence dans des méthodes de recherches. « Tandis que l'éducation formelle de LIS peut débiter le processus, le succès sera seulement réalisé quand tous les dépositaires dans la profession travailleront activement ensemble pour établir la culture désirée. Ceci implique la collaboration des professionnels, des éducateurs, des employeurs et des associations professionnelles. (Hallan et Partridge, 90). L'argument qu'une grande part de littérature de bibliothèque n'est pas basée sur la recherche, et la quantité de publication basée sur la recherche est contraint par le manque de financement pour soutenir des projets de recherche. (Genoni, Haddow et Ritchie, 2004).

Selon Booth, un des fondateurs, EBL avant 1997, était juste une étiquette avec la majeure partie de la recherche dans la bibliothéconomie étant menée au niveau universitaire et spécifique. Depuis lors le Royaume-Uni a connu une croissance d'intérêt de praticiens de par le nombre croissant de bibliothécaires qui collaborent aux programmes de talents d'évaluation critique (CRISP), en tant que des « découvreurs de recherche rigoureuse et membres des équipes systémiques de revue, et autres équipes et projets de travail. » EBL s'est également montré efficace quant à viser des problèmes de gestion de l'information (IM) - définis par Booth (2003) comme surcharge de l'information, mauvaises spécifications, et interprétation problématique. L'effort d'incorporer la recherche dans les pratiques quotidiennes de service de bibliothèque, selon Koufogiannakis (2006), est guidé par les trois processus représentés sur le schéma 1.

- Reporté par l'utilisateur – demandes, préférences de l'utilisateur/évaluations, besoins des utilisateurs
- Observé par le bibliothécaire – expérience ; meilleure documentation au sujet des

méthodes idéales

- Dérivées de la recherche – à partir de la littérature et de la recherche / des expériences

En utilisant les mots de Booth dans le Kit à Outils EBP (Booth, 2006), nous résumons le théorème ci-dessus dans la Figure 1, comme suit :

« Poser des questions auxquelles il est possible de répondre, trouver, évaluer d'une façon critique, et ensuite utiliser les résultats de la recherche de plusieurs disciplines dans la pratique quotidienne. »

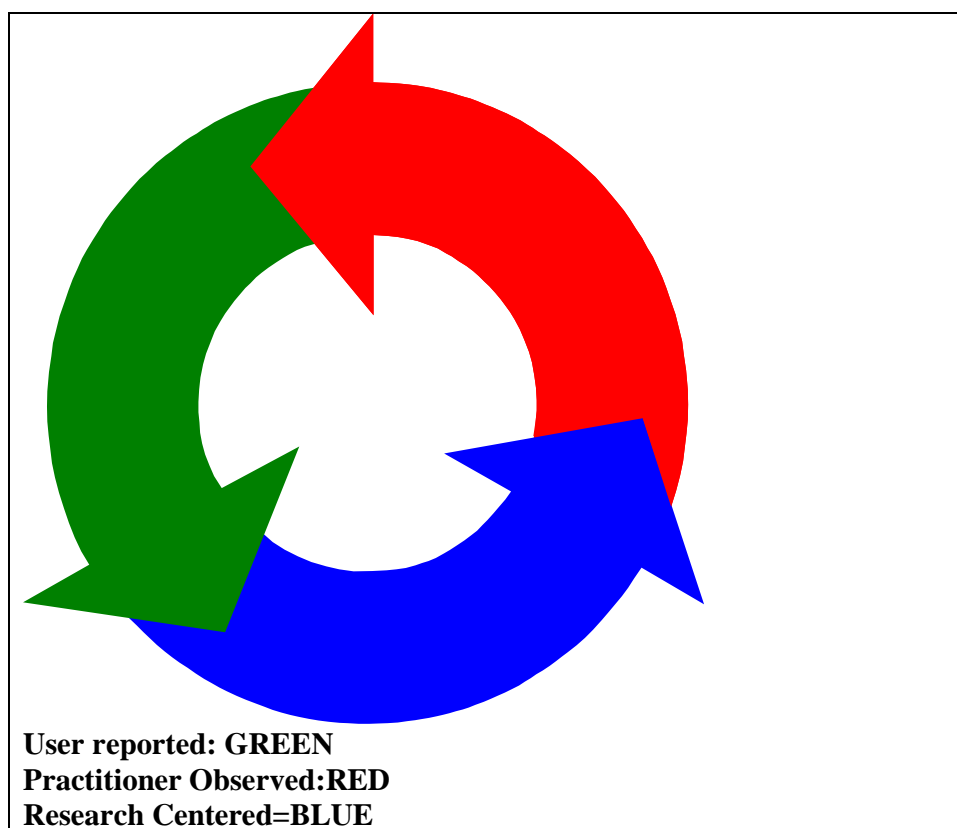


Figure 1

EBP = intégrer les meilleurs résultats de la recherche + expertise du bibliothécaire + questions d'utilisateurs = Améliorer les services

Il y a une flexibilité raisonnable dans la manière dont une personne trouve, intègre et emploie la meilleure recherche et l'expertise du bibliothécaire avec les questions des utilisateurs, et dans la façon dont on favorise la prise de décision à l'aide d'EBP pour les bibliothécaires dans la pratique quotidienne. Et la meilleure méthodologie de recherche pour évaluer la pratique en matière de bibliothèque peut changer rigoureusement avec différents projets de bibliothèque. L'évaluation des « meilleures pratiques » est seulement une forme d'information que les bibliothèques peuvent employer où l'analyse quantitative n'est pas appropriée ou pertinente. L'exactitude des données est très importante, comme l'avertit l'étude de Judith Segal, particulièrement lorsqu'on fait des comparaisons avec d'autres professions. (Segal, 2001). Wendy Abbott à Bond University en Australie décrit quelques projets de bibliothèque qui illustrent « les

avantages de la pratique d'information basée sur les faits afin de stimuler l'innovation et d'améliorer les services des bibliothèques » (Abbott, 2006). Une question qu'ils ont analysée était de déterminer si la bibliothèque devrait être ouverte 24 heures sur 24 ; une autre était une question au sujet de la gestion d'une collection de vidéos et de DVDs, et, une troisième question était de savoir s'il fallait enseigner EndNote aux étudiants préparant une licence. L'auteur a essayé trois méthodologies différentes, recueillant les données les plus appropriées pour chaque projet. Le projet était réussi parce qu'il a clarifié de nombreuses questions au sujet de l'applicabilité d'EBL à la situation unique de cette bibliothèque.

L'EXPERIENCE A UC IRVINE

La formation « All Ref » à l'UCI était notre première application de la pratique basée sur les faits à l'appui de l'innovation. Les auteurs croient que les bibliothécaires en fonction ont besoin d'appliquer la théorie dans quelques projets afin de prendre des décisions valides et réaliser les meilleurs résultats. Cependant, quand l'équipe de « All Ref » a commencé sa fonction en 2004, un but si élevé était un développement involontaire ; nous avons seulement su que nous avons dû inculquer une philosophie de l'excellence de service.

1. Le plan de formation

La formation de pair à UCI se concentre sur la référence et l'instruction. « Avoir des collègues qui s'enseignent les uns aux autres est une solution avec beaucoup d'avantages : on partage les responsabilités de formation entre beaucoup de personnes et on investit un sens d'implication dans tout le personnel impliqué. (Dankert et Dempsey, 2002). La formation de « All Ref » fournit un lieu de rendez-vous pour l'interaction de pairs et où les collègues peuvent juger et évaluer l'exécution de leurs pairs. Elle favorise la critique constructive parce qu'elle suscite une meilleure compréhension des forces et des faiblesses des pairs sur des qualifications spécifiques et diverses. L'équipe de formation de pairs de « All Ref » d'UCI a créé un programme de formation à long terme très semblable à celui proposée par Fagan (2002), pour cultiver l'éducation continue par une multitude de moyens. En dépit de ses origines de base, le plan de la formation de l'équipe atteint les critères qui forment une grande partie des buts stratégiques de bibliothèques. Il promet d'améliorer et maintenir des compétences de base et l'excellence dans la spécialisation disciplinaire, le service de référence, et l'instruction, pour les bibliothécaires de recherches et le personnel de services publics. La formation « All Ref » remplit également les mesures qualitatives suivantes décrites par Lynn Westbrook (2005), qui illustrent des difficultés stratégiques à surmonter quand on conçoit des programmes de « développement du personnel » :

- 1 Avoir un plan qui est dirigé et qui suscite l'adhésion.
- 2 Prendre collectivement la responsabilité de construire et de maintenir un cadre savant, motivé, et confiant de bibliothécaires et de para professionnels.”
- 3 Apprendre les mécanismes de systèmes nouveaux ou mis à jour nécessite non seulement d'y consacrer du précieux temps de formation, mais également d'y consacrer de l'investissement personnel.”
- 4 Tirer profit de la théorie de l'apprentissage pour adultes afin d'adopter un enseignement véritable ; “la théorie de l'apprentissage pour adultes fournit trois principes que les bibliothécaires emploient quand ils établissent des programmes d'instruction pour patrons.”

Avec l'engagement d'un certain nombre de nouveaux bibliothécaires de recherche dans plusieurs disciplines, les besoins de formation ont augmenté et ont changé dans leur teneur. Sans compter la nécessité évidente de présenter les ressources aux nouveaux bibliothécaires, le plan a tiré profit

de leurs perspectives fraîches pour les favoriser comme entraîneurs et pour les encourager à partager également leur talent. Ceci inclut de favoriser des cours d'instruction qu'ils conçoivent ou partager l'information dans les disciplines qui ont été temporairement assignées à d'autres bibliothécaires de recherches dus aux vacances d'emploi de personnel.

A. Evaluation des besoins des utilisateurs

Parlant du futur d'EBL, Koufogiannakis (2004) mentionne les critères suivants pour l'exécution efficace d'EBP : interrogation, processus critique de pensée, entrée dans la pratique quotidienne et se déplacer au niveau international. Tous sont des facteurs intégraux dans cette analyse. À UCI les pairs ont l'occasion de suggérer des sujets et d'évaluer le type de formation qui est compatible avec le sujet. Par exemple, présenter une nouvelle base de données, montrer des sites Web, passer en revue des manières rapides de trouver des données sur une matière, etc. Les présentateurs sont invités à énoncer les résultats attendus, en offrant un but pour satisfaire le besoin exprimé de l'utilisateur. Les questions sont employées comme un outil puissant. Elles guident la façon dont les besoins de formation sont déterminés, dirigent des stratégies d'enseignement évaluatives pour éviter de réciter des étapes de type « fais ceci, fais cela », mais encouragent l'esprit critique au sujet des sources d'information.

L'équipe de formation de pair d'UCI a envoyé des questions sous la forme d'une brève enquête de formation en 2005 et 2006 aux participants de « All Ref » [voir, figure I et schéma II ci-dessous]. Ceci sert à susciter des suggestions quant aux futurs sujets de formation, et d'évaluation des activités passées. Les questions sont simples, et le processus est très accueillant envers les nouvelles idées. Les fournisseurs de service emploient leurs contacts pour partager les besoins de recherches des utilisateurs, et également dans le but de viser des lacunes importantes de la connaissance, telles que les questions de Chimie, de Business, ou de Statistiques qui intimident les bibliothécaires qui assurent la référence du clavardage. Ces questions partagées, correspondent aux besoins de formation des participants et à leurs suggestions pour les prochains programmes et formateurs. L'équipe de planification élabore une « liste de souhaits » cumulative et consacre du temps à évaluer les priorités d'un aspect critique. Bien que rassemblée annuellement, beaucoup de compromis et de négociations entrent dans la planification mensuelle pour refléter un profil qui est équilibré. L'équipe travaille très étroitement avec les chefs de service de référence pour proposer des ordres du jour de formation.

B. Trainee/Trainer Outlined Resources and Goals

En 2006 l'enquête annuelle a ajouté aux matières de formation une certaine valeur d'évaluation se concentrant sur la satisfaction des participants au sujet du programme de formation. Les participants au programme « All Ref » ont été invités à énoncer s'ils trouvaient utile le programme de formation. 100% répondu affirmativement.

I. 2006 BRIEF SURVEY: ALL REFERENCE TRAINING SATISFACTION

100% RESPONDENTS VALUE ALL REF. TRAINING PROGRAM

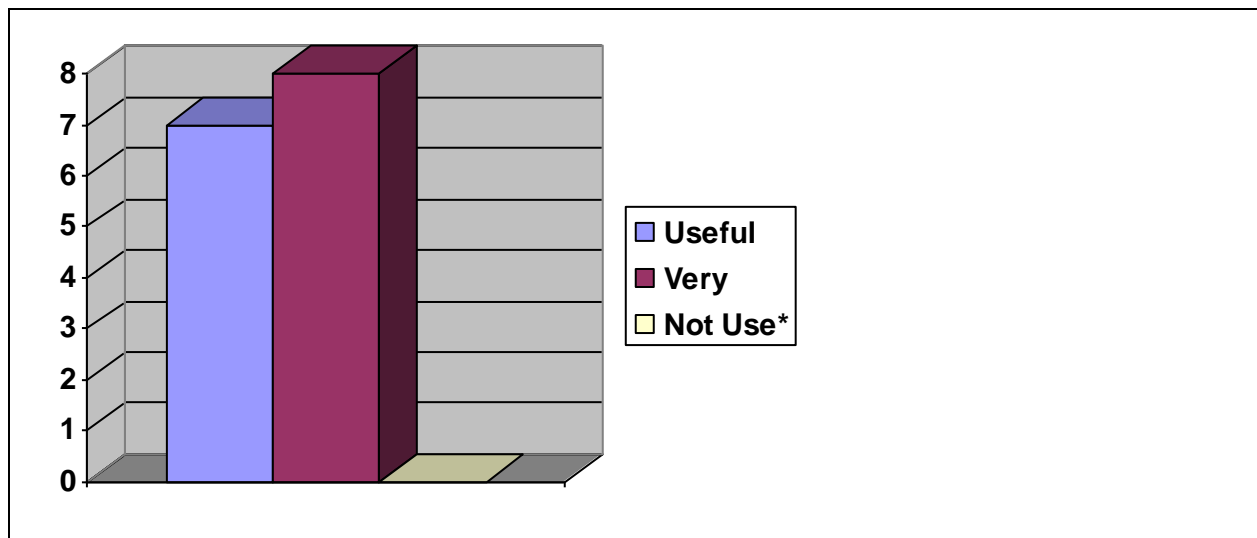


Figure 2

En 2006 l'équipe a voulu explorer une distinction entre efficacité et efficience en déterminant combien de membres du personnel, qui étaient de réels présentateurs ont été satisfaits du programme de formation. Le nombre total de présentateurs qui ont trouvé l'expérience enrichissante était grand. Ceci a fourni une impulsion pour ces non-présentateurs incertains, pour suggérer les nouvelles matières et à se présenter eux-mêmes comme présentateurs. Cet effort était utile pour produire plusieurs offres de sujets supplémentaires par le personnel pour collaborer en tant que futurs entraîneurs. Des commentaires additionnels ont été sollicités pour partager de l'information expliquant ce que les entraîneurs ont trouvé utile et des suggestions pour des améliorations sur des présentations.

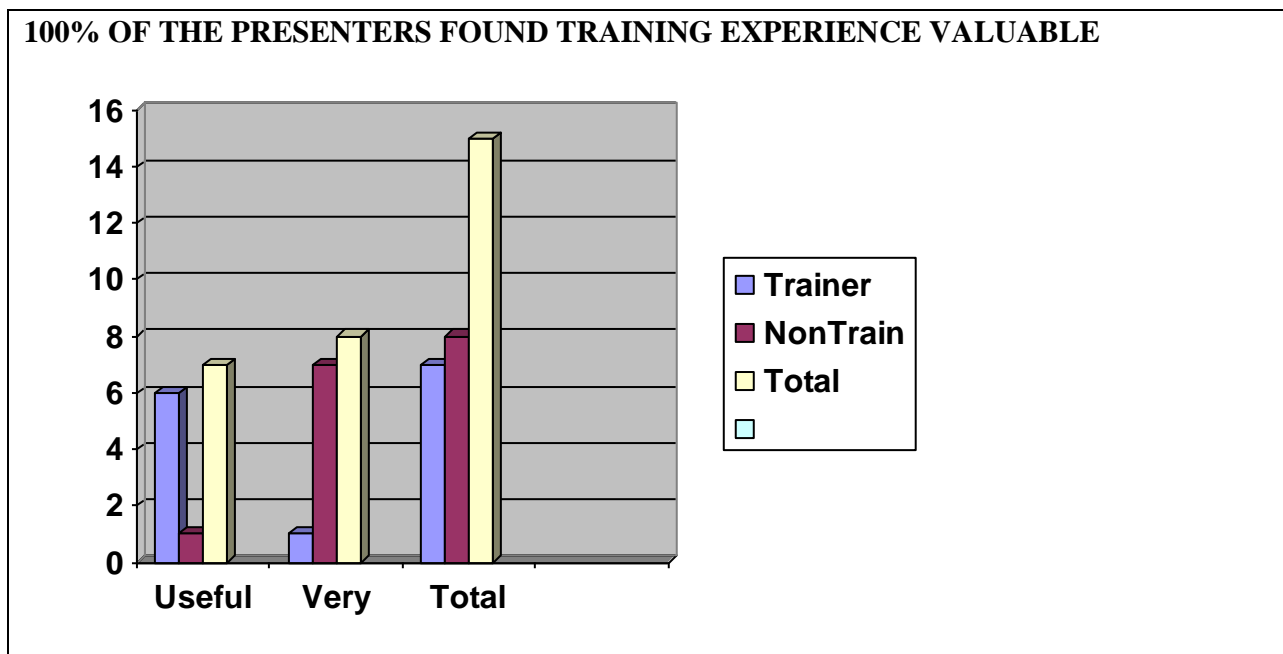


Figure 3

C. Efforts destinés à évaluer la formation

De façon générale, les enquêtes ont fourni d'une manière suffisante les données requises par l'équipe pour décider et évaluer si le projet de formation vaut le temps et l'énergie dépensés. Ce n'était pas une évaluation importante du programme entier, intrinsèquement, l'utilisation d'éléments plus rigoureux est nécessaire à l'avenir. Soutenir le programme de formation signifie une évaluation importante du processus entier afin de voir s'il a réellement amélioré l'enseignement et les qualifications des fournisseurs de service. Les plans pour utiliser d'autres outils d'évaluation appropriés basés sur la recherche incluront de développer des questions et des techniques spécifiques; ou à administrer une autre enquête complète qui adressera des aspects plus spécifiques : les buts de la formation de référence et des fournisseurs de service d'instruction, les mesures de base d'une formation réussie, et les manières efficaces de mettre en application les qualifications nouvellement acquises.

3. Les Directives de Formation

Les directives de formation ne sont pas une simple checklist de choses « à faire ». Elles sont un guide pour un comportement idéal des présentateurs pairs et constituent la manière par lesquels nous produisons des faits pour la bonne pratique. Les directives ont été élaborées en 2005 et mises à jour en 2006 pour se concentrer sur les résultats de contenu et le comportement du présentateur. Fagan (2000) applaudit la formation auto-dirigée quand elle incorpore des aspects d'auto-motivation en dirigeant l'apprentissage, chose qui est très différente de l'étude aléatoire. En accord avec ce principe, le programme de formation d'UCI autorise des entraîneurs à concevoir les questions spécifiques, à présenter et à décider du contenu de leur formation. Les directives ont simplement placé les paramètres de la nécessité programmatique afin de développer auprès des étudiants la compétence de fournir un service expert au client.

Ce qui rend le projet d'UCI unique est que l'application des directives ci-dessus, la mission de formation du programme, et son approche sont fondues dans les directives du département de référence de l'American Library Association Reference and User Services Division qu'on s'attend à ce que chacun à UCI comprenne et mette en pratique. C'est la base philosophique qui fonde la formation dans l'environnement de la bibliothèque et qui guide ceux qui opèrent quotidiennement dans la référence et l'instruction.

Nous avons appris à toujours laisser de l'espace pour des réflexions ouvertes à propos de projets dans les organisations de la bibliothèque, et tout spécialement les initiatives de pointe. Ce qui se nomme "grassroots" ici est la capacité de trouver des manières d'utiliser la créativité de bibliothécaire au delà des confins administratifs. Bien que l'équipe de formation projette tout, ses fonctions sont étroitement reliées, et favorisent des relations à travers des départements de bibliothèque et de nombreux points de service, tels que des services d'Accès, des services techniques, des collections, etc. Le concept de "grassroots" est lié la plupart du temps à l'origine des équipes, qui étaient composées de volontaires.

LE FUTUR

Dans cet esprit d'ouverture à EBP, les bibliothécaires devraient examiner beaucoup des projets que nous créons pour réévaluer comment apporter la recherche, ou du moins la « meilleure pratique » dans l'usage, et également viser à apporter des contributions globales à la Science de l'Information avec notre pratique quotidienne. Poser des questions est une manière de commencer. Décider du meilleur type de recherche ("evidence") à réunir et évaluer est l'étape suivante. Essayez de prendre des politiques à long terme existantes qui semblent ineffectives, rassemblez de nouveaux éléments en réunissant des nouvelles données.

Atteindre différentes conclusions peut épargner à la bibliothèque de gaspiller de la créativité et rapprocher le métier de bibliothécaire à la construction d'un arrangement philosophique acceptable de la théorie de la connaissance (Cornelius, 2004).

Selon Hallam et perdrix (2006), sans recherche, « il n'y a aucune profession, mais seulement une

occupation fondée dans les techniques, la routine et le bon sens ». La gestion de bibliothèque qui soutient la pensée et l'expérimentation créatrices avec de nouvelles méthodologies aide également à décomposer les barrières professionnelles au sein de la bibliothèque aussi bien qu'au delà. Les bibliothécaires en fonction ont une place et un rôle importants en établissant le futur agenda de recherches du LIS par EBP.

Le futur de la recherche basée sur le faits à l'usage des professionnels de bibliothèque dans la pratique quotidienne est aujourd'hui. Le monde changeant de la bibliothéconomie vient accompagné de nouvelles espérances imposées par des utilisateurs à beaucoup de niveaux. Une grande partie de la pression de satisfaire ces besoins est supportée par des bibliothécaires servant de fournisseurs et de professeurs de référence. L'EBP, fondamentalement un paradigme pragmatique pour des praticiens, laisse poser des questions comme « le commencement d'une nouvelle manière de rassembler de nouvelles données pour tirer différentes conclusions, pour éviter particulièrement les efforts dus à la routine qui entravent l'approche créatrice à la bibliothéconomie » (Juznic et Urbanija, 2003). Le projet de formation d'UC Irvine a illustré une des manières de surpasser ce dilemme en participant à un projet basé sur une philosophie de service et guidé par les besoins des utilisateurs afin de promulguer des « nouvelles connaissances, » dans la formation des bibliothécaires de référence et d'instruction.

CONCLUSION

Bien que certains disent que la bibliothéconomie affiche un écart culturel entre la pratique et la recherche, la réunion de la théorie, de la recherche, et de la pratique est une force puissante qui est mise en mouvement lorsque les bibliothécaires pensent en dehors des sentiers battus et s'aident de leurs expériences avec les utilisateurs pour expérimenter de nouvelles solutions. Le mouvement international de EBP offre de la profondeur dans l'analyse de la pratique en bibliothèque et qui est digne d'être poursuivi. Il peut y avoir quelques problèmes avec sa définition limpide de recherche pour des bibliothécaires. Il reste des questions sans réponse au sujet de ce qu'il pourrait signifier dans le domaine de la formation en référence et en instruction. Essayer de poser des questions différentes, et recueillir de nouveaux éléments sur les mêmes projets, amène de nouvelles réponses.

Il est très enrichissant de combiner la recherche avec la pratique pour répondre aux épreuves du service au public, pour ceux qui osent avancer avec l'EBP! Nous nous joignons à un mouvement international et nous allons faire l'effort de présenter les idées à d'autres organisations professionnelles et sociétés professionnelles pour continuer à combler l'écart entre la recherche et la pratique en bibliothéconomie. Nous voulons réduire les obstacles du manque de temps et de soutien pour la recherche; engager de nouveaux débats sur l'EBP dans nos associations immédiates comme l'Association of College & Research Libraries, afin de mieux situer ce mouvement interdisciplinaire pour nous-mêmes et pour les autres et, si tout va bien, augmenter les contributions par de nombreux autres bibliothécaires!

SELECTED TERMINOLOGY & ACRONYMS

Self-directed Training – places a minimal burden on the staff, tailors training to the needs of an individual, and develops beginning (and other) library instruction skills in the process (Fagan: 60)

Peer-Training, defined as coworkers providing strategies and solutions to solve problems and improve delivery of services, allows for transfer of knowledge in a comfortable environment for most. (Dankert & Dempsey: 349).

EB - evidence based

EBL - evidence based Librarianship; sometimes used interchangeably with EBLIP

EPM - evidence based Medicine; associated with Health Sciences Librarianship

EBLIP-evidence based library and information practice; see also the open access journal and international conference –2007 (hosted at UNC, Chapel Hill); 2008 (to held in Montreal, Canada)

EBIP –evidence based information professionals; includes than just librarians

BIBLIOGRAPHY

- Abbott, W. A., (2006). Persuasive Evidence: Improving Customer Service through Evidence Base Librarianship. *Evidence Based Library and Information Practice*. 1(1):58-68.
- Asselin, M. (October, 2002). Evidence-based Practice. Literacy Links. *Teacher Librarian* 30: 53-54
- Bauner, R. (1990). Ready Reference beyond the M.L.S. *The Reference Librarian* 30: 45-58.
- Blenkinsopp, H. (1992). How's the Water? The Training of Reference Librarians, *The Reference Librarian*, 38(175-181).
- Booth, A., and Brice, A. (2004). *Evidence-Based Practice for Information Professionals: A handbook*. London, Facet Publishing.
- Brophy, P. (2007). Narrative Based Practice. Commentary. *Evidence Based Library and Information Practice* 2:149-158.
- Brown, J.S., and Duguid, P. (1991). *Organization Science* 2(1): 40-57.
- Cornelius, I. (Winter, 2004). Information Philosophy. *Library Trends*, 52(3):377-386
- Cottrell, J. R., and Eisenberg, M.B. (July, 2001). Applying an Information Problem-Solving Model to Academic Reference Work: Findings and Implications. *College & Research Libraries* 62(4): 334-347.
- Cleyle, S. (2006). EBL is Hot, Help it Sizzle. Commentary. *Evidence Based Library and Information Practice* 1: 95-97
- Dankert, H.S. and Dempsy, P.R. (2002). Building Reference Strength Through Peer Training. *Reference Service Review* 30:349-354
- Deese-Roberts, S., and Keating, K. (2000). Integrating a library strategies peer tutoring program. *Research Strategies*, 17: 223-229.
- Eldredge, J. (2006). Evidence-Based Librarianship: the EBL Process. *Library Hi Tech*, 24(3):341-354.
- Evidence-Based Practice FAQs. *AORN Online*. <http://63.123.143.66/research/ebpfaqs.htm>
- Fagan, J. C. (2000). Guidelines for Creating a Self-Directed Training Program for the New Reference Librarian: A Framework and Checklist of Activities. *The Reference Librarian* 71:59-70.
- Genoni, P., Haddow, G. and Ritchie, A. (2004). Why Don't Librarians Use Research? *Evidence –Based Practice for Information Professionals*, ed. Booth, A and Price, A. London, Facet Publishing, 49-60.
- Gers, R., and Seward, L. (1988). I Heard you Say....Peer Coaching for More Effective Reference Service, *The Reference Librarian* (22):245-260.
- Going beyond "Same Old, Same Old". (1997). *The Journal of Academic Librarianship*. 23: 169-176.
- Hallam, G. and Partridge, H. (2006). Evidence Based Library and Information Practice: Whose Responsibility is it anyway? *Evidence-based Library and Information Practice*, 1: 88-94
- Hemsley-Brown, J. and Sharp, C. (2003). The use of Research to Improve Professional Practice: a Systematic Review of the Literature. *Oxford Review of Education* 29 (4): 449-470
- Hiebing, D. (1990). Current Trends in the Continuing Education and Training of Reference Staff. *The Reference Librarian*, 30: 5-15.
- Intner, S.S. 1998. The Good Professional: a New Vision. *American Libraries* 29: 48-50.
- Isenstein, L. (199). On the Road to STARdom: Improving Reference Accuracy. *Illinois Libraries*,77:146-151
- Juznic, P. and Urbanija, J. (2003). Developing Research in Library and Information Studies. *Library Management*. 24 (6-7): 324-331.
- Kemp, J., & Dillon, D. (1989). Collaboration and the Accuracy Imperative: Improving Reference service now. *RQ*, 29(1):62-71
- Koufogiannakis, D., Slater, L. and Crumley, E. (2003). A Content Analysis of Librarianship Research. *Journal of Information Science*, 30(3):227-239.
- Koufogiannakis, D., and Crumley, E. (2006). Research In Librarianship: Issues to Consider. *Library Hi Tech* 24:324-

- Larson, M. E. (1990). Connecting to the Electronic Library: A Paradigm Shift in Training Reference Librarians. *The Reference Librarian*, 30: 97-104.
- Levene, L. and Frank, P. (1993). Peer Coaching: Professional Growth and Development for Instruction Librarians. *Reference Services Review*, 21(3):35-42
- Libraries Using Evidence-the Hub*. (Friday, February 16, 2007). Evidence-Based librarians on Facebook. <http://librariesusingevidence.blogspot.com>
- Marshall, J. G. (2006). Evidence-based Library and Information Practice: The Time is now. Commentary. *Evidence-based Library and Information Practice*, 1: 110-111
- Van House, N. A., Weil, B. and McClure, M.J. (1990). *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach*. Chicago: American Library Association.
- Nofsinger, Mary M. (1999). Training and retraining reference professionals: core competencies for the 21st century. *The Reference Librarian*, 64: 9-19.
- Peritz, B.C. (1980). The Methods of Library Science research: Some results from a Bibliometric Survey. *Library Research*, 2 (3): 251-268....
- Robles, K., and Wyatt, N. (1996). *Reference Training in Academic Libraries*. Chicago: American Libraries Association.
- Ross, C., and Dewdney, P. ((1989). *Communicating Professionally: How-To-Do-It Manual for Library Applications*. New York: Neal-Schumann Publishers.
- Ryan, P. (2006). EBL and Library Assessment: Two Solitudes? Commentary. *Evidence-Based Library and Information Practice*, 1: 77-80
- Segal, J.A. (2001). Collaboration between Theory and Evidence-based Practice-Two Cultures: Librarians and Professors. *IFLA Journal* 27(1): 24-27.
- Smith, D. (2004). *Social Work and Evidence-Based Practice*. London: Jessica-Kingsley Publishers.
- Stabler, K.Y. (1987). Introductory Training of Academic librarians: A Survey. *RQ*, 26:363-369.
- Reference & User Services. (2004). *RUSA: Electronic Information Sources Guidelines for Training Sessions*. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/electronicinformation.htm>
- United States, SAMHSA. (2006). A pocket Guide to Evidence-based Practices on the Web, Washington, D.C. US General Accounting Office. <http://www.nccbh.org/SERVICE/Newsletters/NCNews/May-June-2006/May-June.pdf>
- University of New Castle, Australia. (2006). EBLIP Toolkit. *Libraries Using Evidence* <http://www.newcastle.edu.au/service/library/gosford/ebli/>
- Westbrook, L. (2005). Problem-Based Learning: A Staff Development Model for Tight Budget Times. *Technical Services Review* 23:27-33
- Woodard, Beth S. 1989. A Selective Guide to Training Literature for the Reference Librarian/Trainer. *Reference Services Review* 17 (2): 41-51.
- Wu, L., and Rocheleau, B. (2001). Formal versus Informal End User Training in Public and Private Organizations. *Performance and Management Review* 24:312-321
- Zlotnick, J.L. and Solt, B.E. (May 3, 2007). The Institute for the Advancement of Social Work Research: Working to Increase Our Practice and Policy evidence Base. *Research on Social Practice* 16:534-539 <http://rsw.sagepub.com/cgi/reprint/16/5/534>