

Nouvelles approches documentaires dans la pédagogie des sciences économiques et administratives
New Document Approaches in the Pedagogy of Economic and Administration Sciences
Nuevos acercamientos documentarios en la pedagogía de ciencias económicas y administrativas.

Roger de la Sablonnière, Jeanne Simard et Marc-André Morency

Volume 51, numéro 3, juillet–septembre 2005

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1029498ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1029498ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

de la Sablonnière, R., Simard, J. & Morency, M.-A. (2005). Nouvelles approches documentaires dans la pédagogie des sciences économiques et administratives. *Documentation et bibliothèques*, 51(3), 193–201.
<https://doi.org/10.7202/1029498ar>

Résumé de l'article

Les auteurs présentent une innovation pédagogique : un système intégré de conseil et de support en matière documentaire dans un département de sciences économiques et administratives assurant la formation aux deux premiers cycles. Cette formule comprend notamment un portail public, véritable service à la collectivité, permettant d'accéder aux instruments de repérage de l'information disponible, ainsi qu'à des modules multimédias de formation aux techniques d'accès aux ressources documentaires. Ce service, d'abord décentralisé à l'échelon départemental, est de ce fait devenu accessible partout où un professeur, un gestionnaire ou un étudiant travaille à l'analyse d'une situation concrète dans un contexte de globalisation.

Nouvelles approches documentaires dans la pédagogie des sciences économiques et administratives

ROGER DE LA SABLONNIÈRE

Conseiller en documentation de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet
Université du Québec à Chicoutimi
Roger_De-La-Sablonniere@uqac.ca

JEANNE SIMARD

Professeure au Département des sciences économiques et administratives
Université du Québec à Chicoutimi
Jeanne_Simard@uqac.ca

MARC-ANDRÉ MORENCY

Professeur au Département des sciences humaines
Université du Québec à Chicoutimi
marcram@videotron.ca

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Les auteurs présentent une innovation pédagogique: un système intégré de conseil et de support en matière documentaire dans un département de sciences économiques et administratives assurant la formation aux deux premiers cycles. Cette formule comprend notamment un portail public, véritable service à la collectivité, permettant d'accéder aux instruments de repérage de l'information disponible, ainsi qu'à des modules multimédias de formation aux techniques d'accès aux ressources documentaires. Ce service, d'abord décentralisé à l'échelon départemental, est de ce fait devenu accessible partout où un professeur, un gestionnaire ou un étudiant travaille à l'analyse d'une situation concrète dans un contexte de globalisation.

New Document Approaches in the Pedagogy of Economic and Administration Sciences

The authors present an innovative pedagogy: an integrated reference and document delivery system in a department of economic and administration sciences offering undergraduate and graduate programs. The system provides a public portal, a truly public service providing access to the bibliographic resources available as well as to multimedia aids that explain the techniques used to access documents. This service, initially offered within the department, has become widely accessible anywhere a professor, manager or student is working on a real situation in a global context.

Nuevos acercamientos documentarios en la pedagogía de ciencias económicas y administrativas.

Los autores exponen una propuesta de innovación pedagógica: un sistema integrado de asesoría y apoyo en materia documentaria en un departamento de ciencias económicas y administrativas que asegura la formación en los dos primeros ciclos. Esta fórmula comprende un portal público, verdadero servicio a la colectividad que permite acceder a los instrumentos de localización de la información disponible así como a los módulos multimedia de formación en técnicas de acceso de las fuentes documentarias. Este servicio, en principio descentralizado a escala departamental, se ha vuelto accesible a tal punto que un profesor, un administrador o un alumno pueden trabajar en el análisis de una situación concreta en un contexto de globalización.

DANS CET ARTICLE, les auteurs présentent le fruit d'une récente innovation pédagogique, une approche intégrée de conseil et de support en matière documentaire. Cette approche comprend une nouvelle formule de services destinés à un département universitaire assurant des activités de formation de premier et deuxième cycles en sciences économiques et administratives, ainsi que des programmes de deuxième cycle en sciences humaines. Ce service conseil offre notamment un portail public permettant d'accéder aux instruments de repérage de l'information disponible. Le service est décentralisé à l'échelon départemental (le Département des sciences économiques et administratives de l'Université du Québec à Chicoutimi, ci-après UQAC) et est accessible partout où un professeur, un gestionnaire ou futur gestionnaire travaille à l'analyse d'une situation concrète. Par extension, le système intégré des modules de formation est devenu accessible à l'ensemble de la communauté universitaire.

Cette nouvelle formule de collaboration contribue à résoudre pratiquement deux problèmes couramment documentés. Il existe un besoin urgent de soutenir même à distance les professeurs de ces disciplines appelés à former les futurs gestionnaires à l'analyse de contextes extraordinairement diversifiés, et ce, dans un esprit constructif et critique. Concomitamment, on doit habiliter les gestionnaires en général au repérage de la documentation disponible, en croissance exponentielle, de façon autonome ou assistée; ce sont des ressources matérielles offertes traditionnellement *in camera*, sur les lieux physiques d'une bibliothèque. La moins grande fréquentation de la bibliothèque traditionnelle n'est qu'un symptôme d'une réalité nouvelle: la dispersion des étudiants, des formateurs et des gestionnaires aux quatre coins de la planète. Une

nouvelle articulation des ressources s'impose. C'est ce problème que veut résoudre l'intégration du support conseil aux opérations d'enseignement et l'ajout des nouveaux outils multimédias accessibles en tout temps et en tout lieu pour les «s'éduquants¹» : l'autodidaxie assistée dans un contexte de globalisation. L'opérationnalisation de ces approches constitue, en fait, un service à la collectivité régionale ou internationale, contribuant ainsi au rayonnement de l'université en région.

Les problèmes de réalisation soulèvent cependant le besoin d'ajuster les formules de gestion des ressources engagées dans cette approche. Une telle innovation ne saurait être implantée sans l'appui soutenu de divers gestionnaires institutionnels. De nombreuses ressources professionnelles et techniques ont de fait été impliquées dans la création et l'implantation du nouveau support documentaire.

LA FORMATION DES GESTIONNAIRES : NOUVEAUX DÉFIS

Le Département des sciences économiques et administratives de l'UQAC offre une formation diversifiée en management, en comptabilité, en finance, en gestion des ressources humaines et en droit des affaires. La globalisation en cours, qui implique les organisations dans des opérations multinationales s'effectuant dans des contextes institutionnels et sociaux extrêmement diversifiés, oblige à modifier le traditionnel parcours scolaire axé sur les savoirs : on privilégie maintenant une formation au savoir-faire, au savoir-être, à l'analyse critique, à la création des solutions que requièrent les communautés d'accueil des organisations publiques ou privées. Plusieurs professeurs du Département sont d'ailleurs impliqués dans des formations situées dans de nombreux contextes culturels différents (Chine, Liban, Maroc, Amérique du Sud, etc.), ainsi que dans de nombreuses régions du Canada. La «bibliothèque», dans sa formule traditionnelle, ne peut pas suivre les professeurs et les étudiants sur tous ces terrains. Un grand nombre d'étudiants n'ont pas accès physiquement à la bibliothèque. Pas étonnant alors qu'on observe une faible fréquentation des locaux ou instruments traditionnels. L'information doit transiter par d'autres canaux.

Pour mieux rendre la complexité du problème de formation, rien de plus utile que de lire un bref extrait de l'énoncé de la mission du Département :

« Ces connaissances, ces habiletés, ces savoir-faire ne seraient pas pleinement exploités s'ils ne pouvaient s'insérer dans une vision

évolutive à la mesure des changements sociaux qui vont continuer de s'accélérer. Le département doit accompagner et soutenir l'avènement de cette économie de l'information, du savoir qui prend forme sous nos yeux, et que l'université contemporaine doit contribuer à structurer. La mondialisation unifie les diverses cultures. On observe également des tendances lourdes à la globalisation des forces économiques. On voit des processus qui implantent une nouvelle gouvernance dans les organisations tant privées que publiques. Tout cela exige une formation marquée du souci de développer les compétences, mais surtout une vision de la gestion qui doit opérer avec une nouvelle sensibilité aux contextes diversifiés de la planète, avec un esprit critique et un sens de la déontologie et de l'éthique. Le département doit former ces gestionnaires responsables qui devront assumer les nouvelles hiérarchies de valeurs apparaissant à l'horizon du social et de l'économie du XXI^e siècle. »

On le constate, cette mission oblige l'institution à former les étudiants ou à offrir ses ressources dans la perspective d'une interprétation des interactions entre les divers ordres sociaux qui tissent notre réalité contemporaine. Le «s'éduquant» doit faire des liens entre les dimensions institutionnelles propres à l'ordre juridique étatique, à l'ordre juridique privé, celui des contrats par exemple, la déontologie, l'éthique, les mondes sociaux et la diversité des mœurs, des conventions, des cultures. Le monde est devenu une scène extrêmement compétitive pour ne pas dire conflictuelle où les organisations constituent le cadre quotidien de la participation personnelle à la vie sociale. Aucun individu ne peut échapper à la contrainte des conflits économiques, sociaux et politiques existants (Lordon, 2002).

L'innovation pédagogique présentée dans cet article s'inscrit dans un cadre précis : celui des objectifs des programmes de premier cycle, notamment. Ce «contrat» moral qui lie l'étudiant à l'Université du Québec spécifie les caractéristiques de formation suivantes :

« 1) [...] elle vise le développement chez l'étudiante et l'étudiant de leurs capacités d'analyse et de synthèse par l'étude relativement approfondie d'une ou plusieurs disciplines ou d'un ou plusieurs champs d'études dans leurs aspects aussi bien théoriques que pratiques et en misant sur l'appropriation des fondements et de la méthodologie propres à ces disciplines ou champs d'études ;

2) dans la perspective d'une éducation permanente, elle développe la capacité d'apprendre par soi-même de façon continue ;

1. Ce terme de *s'éduquant* a été popularisé par notre regretté collègue, professeur et animateur social, Roland Charbonneau. Il aurait apprécié participer à cette démarche de recherche-action ou «recherchection» comme il aimait la rebaptiser. (Charbonneau, 1981.)

3) elle rend l'étudiante et l'étudiant capables de s'adapter facilement aux changements, de relier leur champ de compétence aux autres spécialités et de collaborer avec des tiers;

4) elle les rend capables de discerner la valeur objective des affirmations qu'ils font ou qui leur sont faites, de bien comprendre, interpréter et commenter l'information;

5) elle développe chez eux une compétence scientifique et professionnelle qui les rend aptes à intervenir efficacement et à mesurer la porte sociale et éthique de leurs activités;

6) elle les amène à maîtriser le langage propre à leur domaine de connaissances, à pouvoir produire un discours cohérent et pertinent, à l'articuler de façon précise, claire et concise, tant à l'écrit qu'à l'oral et, ainsi, à être capables de communiquer leurs connaissances dans leur milieu professionnel ou scientifique et dans l'ensemble de la société;

7) elle développe leur esprit d'initiative et leur créativité, qui les rendent actifs dans leur milieu et les amènent à appliquer leurs connaissances à des situations et des problèmes nouveaux.»

De plus, cette initiative rencontre pratiquement les objectifs du contrat de performance entre l'Université du Québec et le gouvernement du Québec, qui prévoit la mise en place de mécanismes afin d'augmenter le taux de diplomation aux premier et deuxième cycles, sans pour autant abaisser les exigences de qualité de l'établissement².

La liberté d'enseignement implique enfin que chaque professeur puisse, dans le cadre de ses cours, recourir à des ressources et à des outils de formation créés par lui, et qu'il pourra rendre disponibles comme complément au matériel accessible autrement. La plate-forme pédagogique WebCT offre un support non négligeable à cet effet. En témoignent les cours de finance et de droit montés dans le cadre d'un programme expérimental, Onikam, mis en place de 1999 à 2001 à l'UQAC. WebCT offre au professeur la possibilité d'intégrer encore plus directement dans son *curriculum* certains modules ou outils développés par le service conseil, et qu'on retrouve maintenant pour la plupart sur le site Web décrit plus loin.

Sur le plan pédagogique, la combinaison de ressources multimédias qui sollicitent simultanément les deux « canaux » de perception, le visuel et l'auditif, paraît offrir le meilleur rendement quant à l'apprentissage, proportionnellement aux efforts de l'apprenant.

On pourra consulter à cet effet D.G. Treichler (1967): « *People generally remember 10 per cent of what they read, 20 per cent of what they hear, 30 per cent of what they see, and 50 per cent of what they hear and see.* »

Plus récemment, pour ce qui est du multimédia, la théorie du double encodage (ou *dual coding theory*) arrive aux mêmes constats. Se référant à des études récentes de Paivio, Clark, Mayer et Iding, Xiao *et al.* affirment ceci: « *Learning is better or more memorable if information is referentially processed through both channels.* » (Xiao, Pietraszewski, Goodwin, 2004: 369.)

HISTORIQUE DE L'INTERVENTION

À l'UQAC, le travail d'un conseiller attiré d'un département ou d'un groupe de disciplines consiste à commander, à recevoir et à traiter volumes, documents et revues, pour le domaine sous sa compétence. Il reçoit également des demandes plus pointues ou plus précises visant des besoins spécifiques touchant à la recherche, à l'enseignement ou au service à la collectivité. La proximité de la ressource peut permettre de tisser des liens plus étroits avec les demandeurs potentiels, professeurs, chargés de cours et étudiants. C'est à cette fin qu'en 2002 le conseiller en documentation de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet était autorisé à travailler sur place, au Département des sciences économiques et administratives, à raison d'une demi-journée par semaine. Cette initiative devait permettre d'articuler de nouveaux instruments de conseil en matière documentaire et d'en assurer la diffusion par voie de formation aux professeurs et aux étudiants de premier et de deuxième cycle. Il a été ainsi invité à plusieurs reprises à participer aux cours de droit, de finance et de comptabilité, et de marketing, au premier cycle, et aux cours de commerce et de marketing international, au deuxième cycle, pour y faire des interventions concernant la recherche sur le Web (moteurs de recherche, stratégies de recherche, techniques de recherche, etc.). Des formations supplémentaires (libres) pour les étudiants de premier cycle, données le vendredi matin, sont devenues fort appréciées. On y abordait la recherche d'information en sciences administratives autant sur les Web visible qu'invisible. Des étudiants des deux cycles ont trouvé ces ressources fort utiles à leur cheminement universitaire.

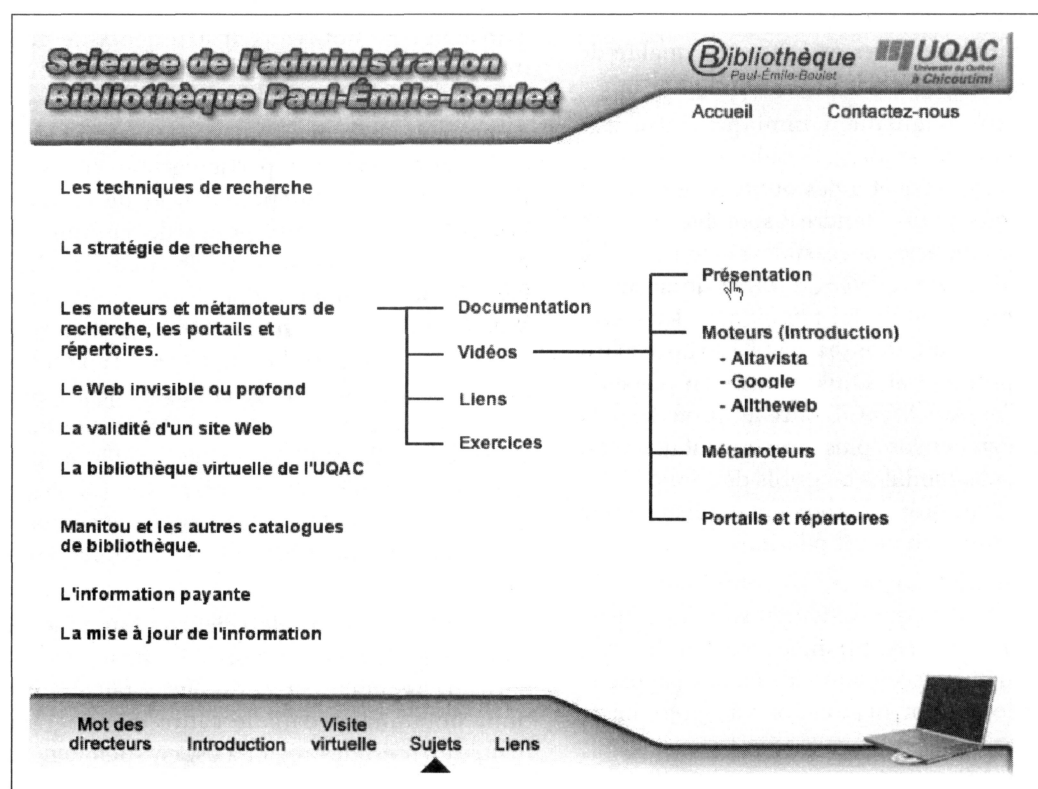
Des professeurs de sciences humaines se sont montrés également intéressés à diffuser les nouveaux outils de repérage. Le conseiller a fait des interventions notamment dans le cadre du programme de maîtrise en études régionales, en sociologie-anthropologie, ainsi qu'au sein du Groupe de recherche et d'intervention régionales (GRIR). Les participants ont été unanimes à trouver ces formations et ces outils d'un grand intérêt.

2. Université du Québec à Chicoutimi, Contrat de performance de l'Université du Québec à Chicoutimi: Entente de réinvestissement intervenue entre le ministère de l'Éducation et l'Université du Québec à Chicoutimi, 14 p. On consultera le contrat de performance à l'adresse suivante: http://www.uqac.ca/uqac_en_bref/pdf/contratmeq.pdf.

FIGURE 1 : Page d'accueil



FIGURE 2 : Thèmes abordés



Cette initiative de formation s'inscrivait de fait dans la perspective novatrice définie depuis plusieurs années par le directeur de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet, M. Gilles Caron. Ce dernier avait depuis longtemps pris conscience de l'importance, pour les spécialistes de l'information, d'aller au-delà des techniques à portée limitée et de contribuer activement au développement de la formation. Selon M. Caron :

« Difficile dans un tel contexte de passer à côté de notre mission de formateur à l'information. Apprendre aux usagers, travailleurs ou étudiants, les rudiments associés aux règles d'utilisation des outils disponibles, leur apprendre à formuler des requêtes, à bien sélectionner leurs outils en fonction de contextes différenciés et surtout à mettre en place le système de veille informationnelle adapté à leur besoin de citoyen, de professionnel et de membre d'une organisation, voilà autant de thèmes qui se doivent d'être pris en charge par un programme minimal de formation à l'information. » (Caron, 1998 42.)

Par ailleurs, dès 1994, W. Patrick Leonard, Vice Chancellor for Academic Service de l'Université Purdue, allait encore plus loin en invitant les conseillers en information à sortir des murs des bibliothèques pour se rapprocher des utilisateurs.

« Librarians should get out of the library and into classrooms as instructors and into offices and conference rooms as participants in the curriculum-building process. Such excursions have and will continue to provide useful information for collection development and the crafting of collections and services responsive to the evolution of the teaching and learning process.

[...]

« There is an opportunity to improve service quality if librarians will consider other paradigms for service delivery. They need to decentralize their services and change their service venue. If customers are less likely to visit the library, then Librarians must go to their customers. » (Leonard, 1994 : 29.)

L'expérience pionnière de Virginia Tech, commencée en 1994, a fait date en ce qui regarde la décentralisation des ressources en personnel de bibliothèque au sein des « colleges ». Lisa Allen en fait un exposé fort intéressant, aussi bien en ce qui a trait à la forme même de la décentralisation qu'aux problèmes ayant surgi au cours du processus.

« These benefits include closer relationships and better communication with faculty and

students, enhanced status for faculty librarians, immersion in academic culture, [...], demand for more bibliographic instruction classes, and increased opportunities for pursuing creative projects. Being where faculty and students are allows for more responsiveness on the part of the librarian, and allows relationships to develop that are more informal ». (Allen, 2003.)

C'est au vu de ces réactions et de l'appréciation plus fine des besoins spécifiques, en particulier les services hors du campus principal ou à l'étranger, que le concept d'un site Internet intégrant les outils et les présentations a fait son apparition. C'est cet ensemble intégré que nous abordons plus en détail ci-après.

LA CRÉATION DES OUTILS EN LIGNE

Les contacts entre le conseiller et les professeurs avaient permis de vérifier qu'un grand nombre d'étudiants, sur place ou à distance, éprouvaient de la difficulté à maîtriser les outils de recherche sur le Web et ceux mis à leur disposition par la bibliothèque. Devant cet état de fait, dans un souci de promouvoir la réussite, de retenir les étudiants et éventuellement d'encourager leur placement auprès des futurs employeurs, il parut nécessaire et urgent de créer un portail qui regrouperait les outils permettant de fournir une information de qualité en sciences économiques et administratives. L'important n'est pas tant de trouver des tonnes de données que de regrouper celles permettant précisément d'élaborer une information de qualité pour les fins recherchées, en matière de gestion notamment. Cette capacité de repérer et de traiter des données et de les analyser est une exigence de plus en plus spécifiée par les recruteurs de futurs gestionnaires, car *« ce ne sont plus seulement des individus qui apprennent, mais l'organisation elle-même qui devient, par l'interaction permanente entre ses membres, la structure apprenante »*. (Caron, 1998 : 43.)

Concrètement, le projet a consisté à créer un ensemble d'outils et de présentations, sous forme de modules accessibles sur Internet, c'est-à-dire sur un site d'accès général qu'il reste à « baptiser ». On envisage également d'en diffuser le contenu en le gravant sur disque (DVD). Ce site traite des différents aspects du travail intellectuel et constitue en quelque sorte une variante moderne du manuel publié jadis par Jean Guitton (Guitton, 1986). Le site se trouve à l'adresse suivante : www.uqac.ca/riscadm. Dans sa forme actuelle de développement, on peut y accéder sans restriction, en tout temps, en tous lieux, peu importe son lien avec l'université. Par contre, afin de protéger la confidentialité des données personnelles des étudiants, certains segments du portail seront intégrés à WebCT.

FIGURE 3 : Séquences vidéo : visite virtuelle de la bibliothèque.

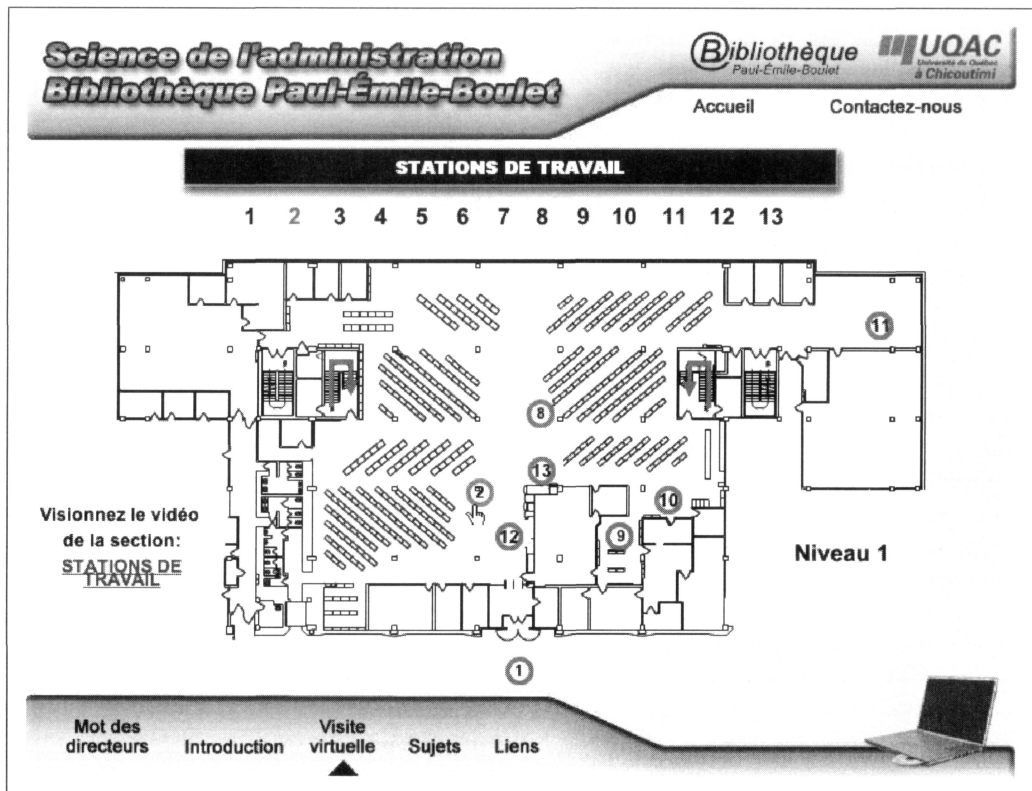
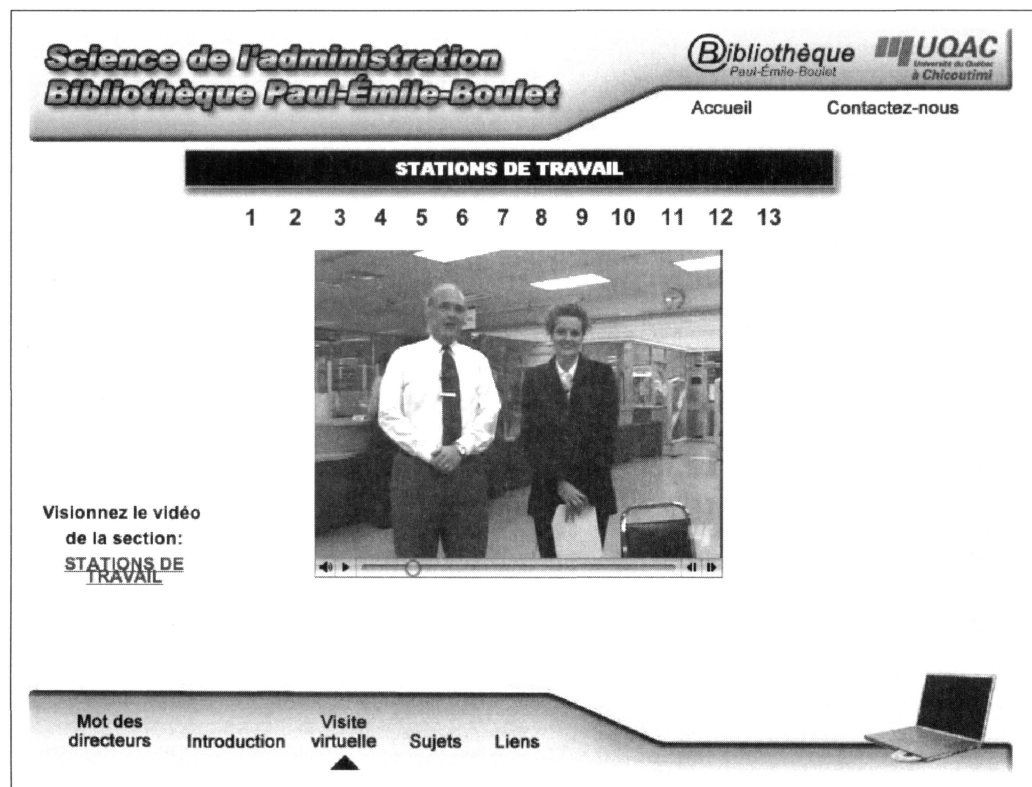


FIGURE 4 : Séquences vidéo : le personnel.



Ce site comporte 9 sections ou sujets (voir Figure 2), les menus se détaillant en une centaine de liens. À travers ces menus et par ces liens, l'étudiant accède à de l'information présentée dans un ordre invariant:

- ◇ des diaporamas PowerPoint;
- ◇ des capsules vidéo présentant des explications du conseiller en documentation;
- ◇ des hyperliens avec des sites Web pertinents;
- ◇ des exercices d'intégration de la matière et des solutions commentées.

On compte présentement, sur le site, 24 vidéos, 9 diaporamas PowerPoint comportant quelques centaines de pages d'explication et, enfin, une centaine de liens vers des sites extérieurs.

Les thèmes abordés sont:

- ◇ Sujet 1 — Les techniques de recherche
L'apprentissage des outils (opérateurs booléens, opérateurs de proximité, etc.) offerts par les différentes banques de données, l'ensemble des documents indexés dans Google et d'autres moteurs de recherche sur le Web.
- ◇ Sujet 2 — La stratégie de recherche
La recherche et l'agencement des termes d'une ou de plusieurs langues pour un résultat optimal quant à la qualité et à la quantité d'information.
- ◇ Sujet 3 — Les moteurs et métamoteurs de recherche, les portails et répertoires
Un choix d'outils de différents niveaux permettant la recherche d'information sur le Web à l'intérieur de banques spécialisées (Altavista, Google, AlltheWeb, Copernic, Metacrawler, Ixquick, etc.).
- ◇ Sujet 4 — Le Web invisible ou profond
...ou comment accéder à l'information invisible aux grands moteurs populaires de recherche (Google, Yahoo!, Teoma, etc.).
- ◇ Sujet 5 — La validité d'un site Web
Les normes spécifiant la qualité intrinsèque de l'information se trouvant sur un site Web, de même que les trucs et astuces permettant d'en vérifier la validité.
- ◇ Sujet 6 — La bibliothèque virtuelle de l'UQAC
C'est une partie du Web invisible qui est constituée de l'ensemble des banques bibliographiques et non bibliographiques, payantes et gratuites, accessibles à la communauté universitaire de l'UQAC (Biblio branché, Repère, CPI.Q, Canadian Periodical Index, ABI-Inform, etc.).
- ◇ Sujet 7 — Manitou et les autres catalogues de bibliothèques
La recherche en direct des collections des bibliothèques du réseau UQ et hors réseau UQ (Québec, Canada, le monde...); les bibliothèques ou centres de documentation des ministères québécois (Manitou, Resdoc, Cubiq, WorldCat, etc.).

◇ Sujet 8 — L'information payante

Les informations disponibles sur Internet moyennant déboursé (Market Research Report, Azimut, Economist.com, etc.).

◇ Sujet 9 — La mise à jour de l'information

Dans un monde où l'information est très éphémère, les moyens mis à la disposition du chercheur et du gestionnaire pour la garder actuelle (moyens automatiques de remise à jour, soit par bulletins d'information, de listes ou de groupes de discussion).

Le portail comprend aussi des séquences vidéo offrant une visite virtuelle de la bibliothèque pour les étudiants des sciences économiques et administratives. On y présente les principaux services offerts, le personnel, les documents pouvant être consultés, les nouveaux outils multimédias, etc. Ce travail a requis des semaines de préparation et de planification, et plus de cinq heures d'enregistrement.

Ce site Web a été conçu en fonction des réalités propres aux sciences économiques et administratives. Les modules comportent de nombreux exemples ou modèles concrets de recherche, conformément à l'énoncé de Gilles Caron:

«Exit les "cours de bibliothèque". La formation dispensée doit reposer non seulement sur des techniques, mais sur l'acquisition de modèles où, selon nous, une place importante doit être accordée à la valorisation du savoir et des connaissances comme facteur de performance tant professionnelle qu'organisationnelle.»
(Caron, 2000: 81.)

Offrir un système intégré de formation aux processus d'accès à une information de qualité nous semble aller au-delà de l'approche, intéressante par ailleurs, retenue par la Texas A&M University, où l'on a choisi d'enseigner, par des modules multimédias distincts, les mécanismes d'accès à un nombre déterminé de banques de données (Xiao, Pietraszewski, Goodwin, 2004).

LES PROBLÈMES À RÉSOUDRE DANS UNE TELLE IMPLANTATION

La démarche concrète de conception et d'implantation, dans son ensemble, peut être assimilée à une recherche-intervention ou recherche-action, dans laquelle les acteurs échangent leurs rôles dans l'esprit de la pratique créée par Kurt Lewin: le conseiller se voit confronté aux problèmes de l'enseignant; le professeur se fait aussi conseiller en ressources documentaires; les concepteurs audiovisuels et informatiques y contribuent aussi comme formateurs. Cette souplesse dans l'exercice des fonctions à des fins de diagnostic et d'intervention va bien au-delà des descriptions de postes toutes faites, et demande beaucoup de

générosité à l'endroit de l'institution. La démarche se conduit de façon pragmatique, par concertation, dans l'action, et ne nécessite pas forcément d'importants budgets ni de recherches spécialisées plus ou moins coupées des problèmes immédiats. L'opérationnalisation doit se faire dans le respect des temps sociaux en jeu : ceux de l'enseignement, de l'apprentissage, des opérations techniques. Le tout reste toujours perfectible et évolutif. Les personnalités doivent se « surordonner » (Morency et Simard, 2005) à la mission générale de formation. Bref, la gestion doit en être largement laissée aux divers groupes impliqués selon le concept du « faire faire » bien connu en sciences administratives. Comme le dit le directeur de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet :

« Je suis persuadé, comme d'autres dans la profession, que le partenariat est au cœur de la vision nouvelle des services à rendre. Il faut passer d'une conception de soutien ad hoc à un partenariat véritable, d'un appui limité à la complicité dans l'atteinte des objectifs poursuivis tant par les clients que les organisations. Développer une telle vision, c'est se lancer dans la mêlée [nous soulignons]. C'est accepter de contribuer directement à la réalisation de la vision stratégique des individus et des organisations, un défi et des responsabilités qui dépassent largement l'implication ponctuelle à laquelle nous conviait la situation antérieure. » (Caron, 1998 : 43.)

On peut concevoir qu'une telle démarche impliquant des services très différents et n'obéissant en particulier à aucune définition officielle, ni à aucune description spécifique de postes, puisse rencontrer quelques difficultés de parcours. Il faut réussir à organiser la coopération de services institutionnels obéissant à des missions particulières et n'ayant pas prévu la nature même des dimensions pédagogiques en cause et leur mise en synergie. On ne peut écarter les conflits déjà existants et sous-jacents pour l'obtention ou l'usage des ressources humaines et matérielles. On rencontre normalement des problèmes budgétaires ou d'affectation des divers groupes du personnel. Les concepts nouveaux peuvent demander de recourir à des personnes spécialisées, au statut précaire, engagées comme contractuelles, et qui disparaissent après la conclusion des heures spécifiées à leur contrat. Le projet suppose la coopération de professeurs dispersés dans l'espace, parfois peu habitués aux techniques nouvelles de la recherche documentaire ou même à certains outils informatiques (Dumont, 2004a : 22).

L'expérience antérieure du programme de baccalauréat multimédiatisé en finance (Onikam) a permis d'éviter un certain nombre d'écueils dans la mise en place du système de formation à la recherche documentaire : par exemple, on a pu apprécier plus

rapidement les besoins des étudiants, structurer plus facilement l'architecture du portail, réaliser l'intégration d'outils à WebCT. Les concepteurs connaissaient déjà les ressources des divers secteurs de production, en particulier les services matériels ainsi que les logiciels disponibles. Des dépenses importantes ont pu être évitées en raison de la présence de telles ressources et de l'expérience déjà acquise.

QUELQUES INCIDENCES EN TERMES DE GESTION DES RESSOURCES UNIVERSITAIRES

Si l'institution doit savoir encourager les innovateurs, comment les reconnaître ? De toute évidence, il ne suffit pas d'avoir une compétence scientifique ; il faut encore pouvoir s'intégrer à un effort multidisciplinaire sur une période de deux à trois ans, sinon plus. Le coût d'un pareil projet n'est pas nécessairement prohibitif, mais il doit être proportionné aux créations effectives. Et l'on doit s'accommoder de créations toujours perfectibles et, surtout, « rester dans la mêlée ».

En ce qui concerne les ressources, mentionnons que nous avons utilisé les équipements courants de l'université, ses services audiovisuels et informatiques, des logiciels de création multimédias. L'ensemble du site est présenté en format Shockwave de Macromedia et peut être visionné sur les plate-formes informatiques courantes. Cette formule permet de présenter du contenu de façon plus sécuritaire, évitant si possible la copie de ces contenus. À cet égard, les objectifs proposés par l'équipe technique entraînaient l'insertion d'une signature graphique dans les vidéos et l'utilisation des technologies de diffusion Internet de Macromedia.

Le site Web a nécessité plusieurs étapes de préparation :

- ◇ Les vidéos : tournage, montage, insertion de la signature graphique et compression. Ont été utilisées les applications spécialisées Final Cut Pro d'Apple et Cleaner 6 pour la compression.
- ◇ Les contenus : l'application Photoshop d'Adobe a permis la création des boutons de navigation du site et tous les traitements d'images, incluant les fichiers PowerPoint.
- ◇ L'intégration des contenus : l'assemblage a été réalisé avec l'application Director de Macromedia, permettant de fusionner l'ensemble des contenus, de créer les liens de navigation et de produire le fichier au format Shockwave.
- ◇ Le montage du site : la dernière étape a été réalisée avec l'application Dreamweaver de Macromedia et, enfin, l'hébergement s'est effectué sur les serveurs de l'Université du Québec à Chicoutimi.

DÉVELOPPEMENTS ÉVENTUELS

La prochaine étape consisterait idéalement à porter le contenu sur DVD, pour en faciliter la diffusion et réduire, mais non éliminer, les accès au réseau, coûteux pour l'utilisateur aussi bien que pour l'université. On pourrait sous-titrer le produit en plusieurs langues, afin de lui donner un caractère international. On pourrait développer de petits modules vidéo répondant à des besoins plus spécifiques, permettant, par exemple, de trouver le contenu de lois provinciales ou fédérales. Des outils documentaires sur ces questions, déjà créés sous WebCT, peuvent assez facilement servir à la création des vidéos.

Enfin, en termes de formation, le contenu du site pourrait être abordé de façon obligatoire dès le début du premier cycle, comme cela se pratique dans certains *curriculums*; cela suppose des modifications mineures de programmes ou de certains cours. Certains modules devront être revus périodiquement, modifiant ainsi le site et le support DVD. L'imperfection, inévitable, a pour corollaire de ne pas s'arrêter en si bon chemin...

SOURCES CONSULTÉES

- Alain, Jean-Marc. 2003. Les services de bibliothèque pour la formation à distance. *Documentation et bibliothèques* 49 (3): 105-109.
- Allen, Lisa. 2003. New Models for Public Service in Academic Libraries: Centralized or Decentralized? *Academic Library Service*. Sprint 2003. Site Internet: http://www.pages.drexel.edu/~la35/new_models.htm.
- Béchar, Jean-Pierre. 2004. Quand apprendre devient stratégique: de l'université à l'entreprise. *Revue internationale de gestion* 29 (1): 45-47.
- Béchar, Jean-Pierre. 2004a. Les universités traditionnelles: à l'heure des innovations pédagogiques? *Revue internationale de gestion* 29 (1): 48-55.
- Caron, Gilles. 2000. La formation à l'information ou le besoin de revoir le concept de formation documentaire. *Documentation et bibliothèques* 46 (2): 79-82.
- Caron, Gilles. 1998. La bibliothéconomie en devenir: du support au partenariat. *Bulletin des bibliothèques de France* 98 (2): 38-43.
- Charbonneau, Roland. 1981. *Rechercheaction: quelques outils pour la planification, l'analyse et l'évaluation de plans, programmes, projets*. Chicoutimi: Leer, 28 p.
- Clark, J.M. et A. Pavio. 1991. Dual Coding Theory and Education. *Education Psychology Review* 3 (3): 149-170.

- Drolet, Daniel. 2004. Les inscriptions d'étudiants étrangers montent en flèche. *Actualités universitaires*, janvier 2004. Site Internet: <http://www.affairesuniversitaires.ca>.
- Dumont, Marc-André. 2004. L'université de demain sera décloisonnée. Ce changement pourrait aider à faire remonter le taux de diplômés au Québec. *Les Affaires*, Dossier spécial, samedi 3 janvier 2004, p. 21.
- Dumont, Marc-André. 2004a. Les professeurs doivent utiliser la technologie. *Les Affaires*, Dossier spécial, samedi 3 janvier 2004, p. 22.
- Guittou, Jean. 1986. *Le travail intellectuel: conseils à ceux qui étudient et à ceux qui écrivent*. Paris: Aubier, 189 p.
- Hickok, John. 2002. Web Library Tours: Using Streaming Video and Interactive Quizzes. *Reference Services Review* 30 (2): 99-111.
- Julien, Heidi et Lisa M. Given. 2003. Faculty-Librarian Relationships in the Information Literacy Context: A Content Analysis of Librarians' Expressed Attitudes and Experiences. *The Canadian Journal of Information and Library Science/La Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie* 27 (3): 65-87.
- Lee, Jenifer, K. Alix Hayden et Don Mac Millan. 2004. I Wouldn't Have Asked for Help if I Had to go to the Library: Reference Services On Site. *Issues in Sciences and Technology Librarianship*, automne 2004. Site Internet: <http://www.istl.org/04-fall/article2.html>.
- Leonard, W. Patrick. 1994. On my Mind. Libraries Without Walls Field Librarianship. *Journal of Academic Librarianship* 20 (1): 29-30.
- Lordon, Frédéric. 2002. *La politique du capital*. Paris: Éditions Odile Jacob, 347 p.
- Marchand Louise et Jean Loisier. 2003. L'université et l'apprentissage en ligne, menace ou opportunité. *Revue des sciences de l'éducation* 29 (2): 415-437.
- Morency, Marc-André et Jeanne Simard. 2005. Le cadre d'éthique dans l'organisation: un processus de création soumis à des contraintes. *Ethica* 16 (1).
- Seamans, Nancy H. et Paul Metz. 2002. Virginia Tech's Innovative College Librarian Program. *College & Research Libraries* 63 (4): 324-332.
- Treichler, D.G. 1967. Are you Missing the Boat in Training Aid? Film and A-V Communication (1): 14-16.
- Trump, Judith F., Ian P. Tuttle et Robert E. Dugan. 2001. Here, There, and Everywhere: Reference at the Point-of-Need. *The Journal of Academic Librarianship* 27 (6): 464-467.
- Viau, Rolland. 2004. Pourquoi faut-il innover? *Revue internationale de gestion* 29 (1): 56-57.
- Wagner, Ben A. 2004. On-Site Reference Services and Outreach: Setting Up Shop Where Our Patrons Live. *Sci-Tech Contributed Papers for the 2004 SLA Conference [Outline]*. Site Internet: <http://www.sla.org/division/dst/2004%20Outreach%20Conpaper.pdf>.
- Yi Xiao, Daniel, Barbara A. Pietraszewski et Susan P. Goodwin. 2004. Full Stream Ahead: Database Instruction Through Online Videos. *Library Hi Tech* 22 (4): 366-374.