arbido

2007/4 Informationskompetenz – Schlüsselqualifikation für Spezialisten, Notwendigkeit für Nutzer

Boder Alexandre,

Information literacy = Computer literacy? L'alphabétisation numérique dans notre profession

Face au développement des nouvelles technologies, à leur constante évolution et à leur impact dans notre vie de tous les jours, une nouvelle alphabétisation s'est avérée nécessaire pour en maîtriser l'utilisation. Certaines personnes ont su cultiver leur empathie envers ces outils complexes mais tout le monde n'a pas eu cette chance, certains se sont même vus confrontés à leurs pires cauchemars.

Cette alphabétisation a pu s'acquérir de différentes façons: au contact d'outils technologiques, par la pratique régulière, par le biais de formations ou encore en «baignant» dans un environnement technophile, qu'il soit familial, social ou professionnel.

Interpellés sur cette inégalité de fait, les acteurs sociaux et les chercheurs se sont vite aperçus que ce savoir-faire spécifique est constitutif d'un domaine qui est sujet à débat.

Le terme de «computer literacy» s'est donc rapidement imposé. Proche parent de l'«information literacy», il désigne l'ensemble des connaissances nécessaires à l'utilisation pratique et critique des outils technologiques (ordinateurs et programmes informatiques) UNESCO, Information literacy ressources directory: http://www.infolitglobal.info·. En français, son proche équivalent est «alphabétisation numérique».

Le terme d'«information literacy» n'a pas trouvé d'équivalent unique en français. Plusieurs termes sont proposés, comme alphabétisation informationnelle, compétence informationnelle, infocompétence, maîtrise de l'information ou culture de l'information. Cependant, tous tendent vers une définition semblable: savoir trouver la bonne information, la critiquer, l'exploiter Le Deuff, Olivier, La culture de l'information: quelles «litteraties» pour quelles conceptions de l'information, in: Actes du 6e colloque international du chapitre français de l'ISKO, Toulouse, France, juin 2007, pp. 97–116..

Nos bibliothèques, centres de documentation et centre d'archives qui sont en relation directe avec leur public connaissent bien ce problème. Dans certains cas, l'usager ne possède pas cette culture informationnelle et technologique de base nécessaire à l'utilisation des outils qui lui sont mis à disposition. Dans d'autres cas, l'usager fait montre d'une connaissance technique supérieure à celle du professionnel qui est sensé l'encadrer.

Mais quel est le niveau minimal de maîtrise nécessaire à acquérir par un usager de nos services et quel est le niveau requis pour un professionnel BDA[BDA: bibliothécaire, documentaliste, archiviste, spécialiste en information documentaire.]?

L'enjeu de cette maîtrise est si fondamental pour nos sociétés que les différents cursus scolaires de part le monde ont intégré cet enseignement au travers de formations diverses et à des degrés divers. Différents organismes nationaux et internationaux encouragent et financent des programmes visant à combler cet écart de connaissance sur l'emploi des technologies. La chose est devenue tellement évidente qu'elle s'est inscrite dans le langage, par l'emploi de termes qui sont devenus courants comme «société de l'information» ou «fracture numérique». L'UNESCO par exemple est un des acteurs majeurs au niveau international. La promotion d'une formation de base, encourageant le développement de connaissances de bases des NTIC[NTIC/TIC: Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.] comme l'ECDL (European Computer Driving Licence)[1] ou l'ICDL (International Computer Driving Licence) se répand dans de nombreux pays. L'ECDL/ICDL ne se contente pas de décrire les compétences de base nécessaires à l'utilisation des principaux outils bureautiques (traitement de texte, tableur, gestionnaire de fichier, logiciel de présentation) mais propose une introduction générale des NTIC ainsi qu'une approche critique garante d'une autonomie suffisante de l'apprenant envers les technologies informatiques. Il est un outil modulaire de validation des compétences en technologies de l'information. En France, par exemple, c'est le terme de PCIE qui a été retenu (Passeport de compétences informatique européen).

Toutes ces initiatives répondent au besoin manifeste d'une alphabétisation des outils informatiques auprès du public en général. Mais qu'en est-il de cette alphabétisation numérique chez les BDA?

Si le terme de «computer literacy» (alphabétisation numérique) est assez bien accepté au sens des compétences de base que tout un chacun est sensé acquérir à un moment ou à un autre de sa vie, qu'en est-il du «computer literacy» nécessaire pour acquérir la maîtrise des outils de notre profession? En somme une alphabétisation numérique spécifique aux BDA.

Bien que ne reposant pas encore sur un cursus et une description de compétences aussi clair et normalisé que l'ECDL, nous pouvons dresser quelques-uns des objectifs principaux de cette alphabétisation numérique spécifique:

Premièrement, en bibliothèque, centre de documentation ou archives, les outils technologiques que le professionnel est amené à maîtriser se sont de plus en plus spécialisés et exigent de bonnes pratiques pour être exploités au mieux. L'objectif d'une alphabétisation numérique bien acquise facilite l'apprentissage et la maîtrise de ces outils.

Deuxièmement, l'acquisition de ces compétences spécifiques est indispensable aux professionnels qui se destineront à former leurs usagers à l' «information literacy». En particulier dans les écoles et les universités.

Troisièmement, une culture technologique est nécessaire pour assurer une crédibilité et une communication efficace avec des équipes multidisciplinaires si souvent constituées autour de grands projets. Par exemple, les projets de numérisation de fonds, de migration de données, d'informatisation, de création de sites web institutionnels qui verront se côtoyer bibliothécaires spécialisés, archivistes, documentalistes mais également informaticiens, graphistes, ingénieurs.

Ce besoin est donc tout aussi fort chez les BDA. Il est manifeste d'une tendance qui se développe même ailleurs que dans notre profession. Celle de garder une prise sur le monde technologique, un monde transversal à nos professions qui se doit de respecter les particularités de notre domaine.

L'importance et l'enjeu de l'alphabétisation numérique dans notre profession transparaissent dans l'organisation des cursus d'études. Pour l'illustrer de façon concrète, je prendrai un exemple que je connais, celui de la Filière Information documentaire de la Haute école de gestion de Genève (HEG-ID).

La HEG-ID a la chance d'accueillir chaque année des étudiants provenant de classes d'âge très variées et parfois de cultures fort diverses. Un bon quart de ces nouveaux étudiants ont suivi un parcours atypique et très enrichissant. Il en résulte une très grande hétérogénéité des connaissances et des pratiques informatiques. Pour venir en aide aux étudiants, un cours spécialement conçu pour eux permet d'acquérir de façon intensive et sur une courte période le b. a.-ba de l'alphabétisation technologique. Ainsi, l'étudiant peut acquérir les compétences nécessaires à son autonomie dans l'emploi de ces outils mais également utiliser ces connaissances de base pour suivre les formations permettant d'approfondir l'utilisation des outils informatiques dans le monde documentaire.

Cette autonomisation poursuit plusieurs buts:

– Construire, étape par étape, un savoir qui pourra s'appuyer sur les connaissances acquises précédemment

– Découvrir et développer d’autres structures de pensée et de logique propre au domaine

– Gagner en confiance par un enseignement plutôt axé sur la pratique

– Donner le goût de transmettre et de partager les connaissances acquises

– Développer le sens critique de l’étudiant face aux NTIC

– Savoir se construire un environnement d’outils efficaces et efficients permettant de résoudre leurs problèmes informationnels

Consciente de cet état de fait, la filière ID a profité des changements induits par le programme de Bologne pour modifier ses programmes d’enseignement et renforcer ce domaine d’enseignement. Cela touche en particulier le domaine «Informatique & informatique documentaire» qui sera pris ici en exemple selon un enseignement par cinq piliers:

1. Affermissement des connaissances de base dans l’emploi des outils informatiques

2. Approche critique des NTIC

3. Introduction aux outils professionnels et à leur pratique

4. Approfondissements des techniques et technologies liées à l’informatique documentaire

5. Spécialisation optionnelle dans un domaine encore «émergeant» dans notre profession

Les savoirs sont prodigués sur un mode pratique mais également théorique et ce pour chacun des cinq piliers. Les apprenants sont encouragés, par l’entremise de projets de semestre, à synthétiser leur savoir et à le partager en groupe pour aboutir à une réalisation pratique et fonctionnelle.

Si l’exemple pris dans la formation de base enseignée à la HEG de Genève est un exemple parmi d’autres, il serait incomplet de s’arrêter là. A cela, il faut ajouter les expériences tirées de la formation destinée aux professionnels en exercice. La formation continue est assez révélatrice des tendances actuelles. Les cours liés aux aspects NTIC sont très demandés. L’acquisition d’un savoir technique et pratique immédiatement exploitable est particulièrement appréciée. Surtout lorsqu’elle permet de construire des ponts entre différents domaines de connaissance.

Tout cela illustre un des points essentiels de la maîtrise de l'alphabétisation numérique spécifique, celle de se former continuellement à la maîtrise de ces objets technologiques.

En conclusion, si l'«information literacy» consiste à trouver la bonne information, à savoir la critiquer et l'utiliser, la «computer literacy» est son pendant incontournable puisqu'elle sous-entend la maîtrise de l'outil qui nous permettra d'exploiter cette information.

Au-delà de la définition des termes et de leur appartenance hiérarchique ou non, ce qui est important, c'est de constater que la maîtrise de l'outil d'accès et de production d'information est aussi importante que la compréhension et la maîtrise de l'information elle-même.

Toutefois, il est essentiel de ne pas confondre information et informatique – même documentaire. Donc, bien que situés sur des plans conceptuels différents, les deux termes s'articulent ensemble de façon intime, presque indissociables. Cette union trouve son illustration dans notre travail quotidien, sur le terrain, vecteur de la réalité concrète de notre profession. L'outil doit rester au service de celui ou celle qui le maîtrise. L'outil technologique devient incontournable, voir indispensable pour trouver, exploiter, critiquer l'information. Il suffit pour cela de se représenter ce que serait notre travail suite à une panne de courant. Mais le travail ne doit pas être défini par l'outil. Nous devons en garder la maîtrise pour assurer la qualité de notre travail et préserver les relations qui nous unissent à notre public et nos partenaires.

La maîtrise de l'alphabétisation numérique doit donc nous ouvrir les yeux sur notre dépendance à l'outil mais également sur tous les moyens à mettre en œuvre pour ne pas prendre du retard dans ces connaissances dont la caractéristique est d'être en perpétuel mouvement.

1 ECDL, chapitre suisse: http://www.ecdl.ch/.

Alexandre Boder

Charge? d'enseignement

Haute e?cole de gestion de Gene?ve

Filie?re Information documentaire