



Date : 03/11/2006

L'impact des technologies émergentes sur les politiques en matière d'information des bibliothèques

Mary Alice Ball
Indiana University School of Library and Information
Science
Indianapolis, Indiana
États-Unis d'Amérique

Traduction française
Louis-Philippe Rousseau,
étudiant de l'École de Bibliothéconomie et de Sciences de l'Information,
Université de Montréal, Québec, Canada.

Meeting:	130 Division III
Simultaneous Interpretation:	Yes
WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 20-24 August 2006, Seoul, Korea http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm	

Au cours de la session du printemps 2006, des étudiants de l'école de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université d'Indiana ont expérimenté la création et l'utilisation de contenus dans différents formats dans le but de mieux comprendre l'incidence des nouvelles technologies de l'information. Le séminaire sur les politiques en matière d'information a été transformé en un laboratoire en ligne et les étudiants ont été invités à étudier les interactions entre les technologies et les politiques publiques en matière d'information.

Les bibliothécaires sont confrontés au défi d'expérimenter de nouveaux rôles et de nouveaux services, afin de mieux suivre la cadence des progrès technologiques. Dans un monde où les créateurs de contenus informationnels peuvent rejoindre directement les consommateurs, les bibliothécaires se doivent d'innover de manière à satisfaire les besoins nouveaux et à combler les attentes des lecteurs. C'est le sort de tous les éducateurs et des bibliothécaires. Ces derniers forment une nouvelle génération de professionnels de l'information, ils possèdent un savoir-faire technologique autant que les valeurs fondamentales de la discipline. Les écoles de bibliothéconomie cherchent à faire éclore dans l'esprit des étudiants tant l'ouverture à l'égard de l'importance sociale et globale des nouvelles technologies que l'engagement professionnel à défendre le droit du public à l'information.

Ce texte décrit un séminaire portant sur les politiques en matière d'information qui a été transformé en « laboratoire » expérimental en sciences de l'information, formé d'étudiants et d'un professeur agissant comme participants et observateurs dans le but de mieux cerner les tensions entre le progrès technologique et les politiques en matière d'information. On abordera les enjeux et les défis de créer, d'utiliser et de diffuser des documents en différents formats et on terminera par les réflexions des étudiants et de la formatrice sur l'expérience. Le tout est basé sur une classe des États-Unis, mais peut-être sera-t-il intéressant pour des professionnels d'autres pays. J'expliquerai d'abord ce qui a motivé le cours puis je donnerai des précisions préalables sur le milieu, sur les étudiants et sur les lectures.

La classe a étudié les politiques à partir des perspectives des créateurs de contenu ou des consommateurs, des bibliothécaires ou des diffuseurs d'information. J'enseigne à l'université depuis deux ans mais j'ai une expérience antérieure dans les bibliothèques, dans l'industrie du logiciel et dans le secteur de l'édition. J'ai voulu simuler les conditions réelles d'instabilité, d'incertitude et de manque de direction qui font partie d'un environnement technologiquement complexe et dynamique. Un de mes objectifs était d'éloigner les étudiants des attitudes partisans souvent exprimées par les bibliothécaires et de les amener à une vision plus nuancée, plus analytique des positions des intervenants du milieu à l'égard des politiques d'information. J'espérais qu'en immergeant les étudiants dans un environnement « dense d'information », ils en viendraient à juger de l'interconnectivité de la technologie et des politiques d'une manière impossible avec une approche plus neutre et plus théorique. Le processus du séminaire était aussi important que les résultats. Mon approche suppose que les étudiants du séminaire ont un certain intérêt pour la matière et se sentiront intéressés à contribuer aux résultats. Bien que la classe n'était au départ qu'une expérience pédagogique, j'ai commencé à développer une étude qualitative de l'expérience et du séminaire subséquent portant aussi sur les politiques en matière d'information. J'en présente aujourd'hui des résultats très préliminaires.

Deux des facteurs de succès attendus étaient un plus grand engagement des étudiants et une plus grande appropriation du cours que ce qu'on observe habituellement. Cela rendait nécessaire une formule relativement non structurée et basée sur la capacité des équipes à atténuer les craintes liées à l'expérience. Les étudiants ont été invités à se choisir une équipe, soit l'équipe « technologie », soit l'équipe « politiques », au sein desquelles ils prendraient conjointement des décisions au sujet de la direction que la classe prendrait.

On comptait parmi les dix étudiants du séminaire des personnes d'expérience au plan technologique. Les étudiants en bibliothéconomie du campus IUPUI d'Indianapolis sont en général plus âgés, ont un emploi et des responsabilités familiales, contrairement aux diplômés récents du programme de Bloomington. Comme pour de nombreux programmes de bibliothéconomie, les femmes sont en majorité. Les mêmes caractéristiques furent observées au séminaire. Trois travaillaient à des systèmes d'information (un dans une grande bibliothèque de recherche, une dans le réseau des bibliothèques de l'État, un dans un organisme culturel), trois dans des bibliothèques universitaires, trois dans des bibliothèques publiques et un autre dans une bibliothèque de droit. Deux étaient en période de transition; l'un était jusque-là enseignant, l'autre, gestionnaire de services d'orientation dans une université.

Les étudiants choisissaient leurs équipes pour différentes raisons et avec des degrés différents de confiance en eux. L'équipe des technologies était constituée des trois professionnels des systèmes d'information, d'un bibliothécaire spécialisé en audiovisuel et de l'ancien enseignant. L'équipe sur les politiques était formée d'un avocat, de deux gestionnaires de bibliothèques universitaires, d'un bibliothécaire de bibliothèque publique et du gestionnaire d'un service d'orientation.

Avec l'approbation de l'administration de l'école de bibliothéconomie, la moitié des rencontres du séminaire eut lieu en classe et l'autre moitié à distance. Les rencontres proprement dites avaient lieu le samedi de 9 h 30 à 16 h. Les intervalles entre les rencontres des quatre classes étaient de deux, six et trois semaines. Au départ, le service de formation à distance de l'Université d'Indiana, appelé Oncourse, a été utilisé. Les étudiants y trouvaient le résumé du cours et les textes à lire. Ceux-ci y étaient reproduits en différents formats, parfois en PDF ou en HTML. Dans d'autres cas, on présentait des liens vers des fichiers audio ou vidéo. Oncourse fournit une solide infrastructure de communication : courriel, forums de discussion et réseaux de clavardage. La formatrice alimentait la discussion dans les forums, sur les lectures, afin de stimuler l'interaction entre les étudiants. À mi-trimestre, la classe a été en mesure d'expérimenter une version bêta du logiciel de présentation commune Macromedia Breeze propre à faciliter l'animation des réunions en ligne.

La liste des textes à lire visait à donner aux étudiants un aperçu des valeurs de la profession et leur faire prendre conscience du fait que les générations d'hier ont dû affronter plusieurs défis toujours actuels, dont l'émergence de *nouvelles* techniques. La télévision, le photocopieur et le magnétoscope sont des exemples d'une technologie qui a forcé les bibliothécaires à réévaluer l'interaction entre services, pratiques et politiques. Il y a plus de cinquante ans, la Public Library Inquiry a fait ressortir notre responsabilité professionnelle à faire un examen de conscience et à documenter le débat sur les priorités de la profession. Les étudiants ont lu des œuvres classiques, telles celles de Lester Asheim, Margaret Egan et Jesse Shera, en plus des écrits récents de Hal Varian, Peter Lyman, John Budd, etc.

Nous avons lu à propos de l'information, de ses politiques, de ses cadres conceptuels. Nous en avons discuté de manière à remettre en cause les préjugés du milieu. Nous avons visionné des vidéos et écouté des enregistrements audio sur l'information électronique actuelle et à venir et sa mondialisation. Dans une ère où les techniques disparaissent aussi rapidement qu'elles apparaissent, je voulais que mes étudiants aient une vision plus large et plus profonde du monde de l'information, qu'elle ne soit pas limitée par le temps, la classe sociale, la culture ou la langue. Nous avons étudié des problèmes comme la protection de la propriété intellectuelle dans une perspective de mise à disposition généralisée de l'information et nous avons discuté de solutions potentielles, de gestion des droits de l'information électronique, du mouvement de l'accès libre.

Une fois établi l'arrière-plan, je vais décrire l'expérience *d'immersion informationnelle*, d'abord le processus, et ensuite les résultats. Les programmes des écoles de bibliothéconomie des E.U.A. ne sont pas différents de ceux des autres établissements d'enseignement. Les étudiants y sont habitués à jouer un rôle passif et à rester subordonnés à un professeur actif et directif. Le premier cours a gardé une forme traditionnelle : cours magistral, discussions, formation et rencontre des équipes. L'équipe « technologie » a été chargée de créer un site web avec un contenu propre à appuyer la recherche, un wiki, des blogues, des fils RSS et des podcasts

audio ou vidéo. Pour sa part, l'équipe « politiques » fut appelée à développer « les lignes directrices et les règles qui régissent le contenu et l'utilisation du site. »

Durant la première rencontre, comme on s'y attendait, les étudiants consacrèrent du temps à faire connaissance, une première forme de collaboration. Face à la proposition du résumé du cours répétée en classe : « Les étudiants joueront un rôle primordial dans la direction de la classe... », les étudiants parurent sceptiques. Les observations faites lors des premières rencontres d'équipe indiquaient qu'on avait passé beaucoup de temps à tenter de cerner ce que j'attendais d'eux.

La rencontre suivante devait avoir lieu deux semaines plus tard. Entre-temps, des discussions en ligne à propos des lectures permettaient aux étudiants d'interagir dans un style familier. Parallèlement, les équipes continuaient leurs échanges. Les étudiants hésitaient à prendre des décisions importantes concernant la suite du cours, faisant des suggestions, tantôt parce qu'ils manquaient de confiance, tantôt parce qu'ils ne voulaient pas paraître dominateurs. Ils se concerteraient en ligne et attendraient le mot final de la formatrice. À la fin, un étudiant posa la question au grand jour en m'envoyant un courriel et me demandant si j'avais connaissance des discussions en ligne. Je répondis que je l'étais mais que je n'avais pas l'intention d'intervenir à moins d'une demande explicite. Quand les étudiants comprirent qu'on attendait d'eux des décisions autonomes, ils commencèrent à compter davantage sur leurs coéquipiers.

Le changement d'attitude apparut avec la proposition de création d'un podcast audio des politiques d'information, lequel serait diffusé à l'intention des bibliothécaires de l'Indiana, par le réseau des bibliothèques de l'État (Incolsa). Le proposeur était un employé du réseau. Il avait discuté de l'idée avec ses collègues et supérieurs et il avait obtenu la permission d'en faire part à la classe. À titre de formatrice, j'étais enthousiasmée par cette initiative et par le potentiel formateur qu'elle recelait pour les bibliothécaires de l'Indiana. D'emblée, il y eut une excitation palpable et beaucoup de commentaires positifs. Puis, les étudiants qui avaient des opinions partagées ont commencé à exprimer des inquiétudes face à la quantité de travail nécessaire et à la durée du projet. Après discussions, ils en vinrent à la conclusion qu'ils pourraient fixer la portée du travail de manière à le compléter durant le semestre.

La discussion de la proposition s'est intensifiée au cours de la deuxième rencontre. Les étudiants ont négocié le remplacement des deux travaux écrits prévus par un texte fait en collaboration et un texte destiné au podcast, lequel porterait sur les questions abordées dans le premier texte. Ils étaient d'opinion qu'en écrivant leurs textes avec un pair de l'autre équipe (politiques ou technologie), ils pourraient produire des podcasts plus riches que s'ils travaillaient en solo ou avec un membre de la même équipe. Plus tard, dans un envoi électronique, un étudiant a suggéré qu'un court texte de réflexion remplace le papier écrit en collaboration. J'ai accepté leurs propositions, les trouvant raisonnables.

À ce moment, je suis intervenu dans le processus et j'ai annoncé que nous créerions un podcast vidéo plutôt qu'audio. J'avais quatre raisons pour ce faire : 1) Une technologie en émergence serait utilisée, ce qui constituait un but du cours; 2) Nous aurions la possibilité d'extraire la bande audio et de diffuser tant les fichiers audio que vidéo; 3) Si je reprenais le projet avec de futurs étudiants, il y aurait plus de chances

d'obtenir des fonds si nous étions perçus comme l'avant-garde; et 4) Les politiques universitaires de l'Indiana encourageaient ce choix. L'Université Purdue avait retenu l'attention en créant un podcast audio des cours donnés aux étudiants. Pour rester dans la course, l'Université d'Indiana se devait de créer des podcasts vidéo

Tandis que les étudiants prenaient la direction du cours, l'équipe « technologie » créait un site Web comme solution de rechange à Oncourse. Ils ont choisi et installé le logiciel libre Joomla pour la gestion de contenu (CMS) afin d'envoyer leurs textes, résumés, liens Web et sondages. Après s'être rendus compte qu'ils avaient perdu la possibilité de discuter en ligne, un des membres de l'équipe trouva un logiciel libre pour corriger la situation. AJAX, un plug-in libre de droits, a été utilisé pour créer les « boîtes de tri » de la messagerie instantanée. L'équipe « technologie » a essayé d'apporter des fils RSS, car l'équipe « politiques » avait décidé d'interdire le site au public, mais elle en a été incapable. L'équipe « politiques » a été chargée de développer des lignes directrices qui régiraient l'utilisation du site Web et son contenu par les étudiants de la classe et par ceux à l'extérieur. La construction d'un site robuste, comme l'un des membres de l'équipe sur les politiques l'a dit, était une « solution lente », parce qu'ils devaient étudier quelles technologies utiliser, quel contenu présenter et quelles politiques appliquer. Les politiques étaient habituellement déjà déterminées. Tout considéré, le travail a aidé les étudiants à mieux comprendre les interactions complexes entre la technologie, le contenu et les politiques.

Deux conférenciers ont pris la parole durant le deuxième cours, l'un sur place, l'autre par l'entremise de MSN Messenger. Steve Schmidt, un bibliothécaire à IUPUI, a parlé de son expérience dans une station de cablotélévision où il préparait des émissions éducatives sur les bibliothèques et leurs services. Il a abordé le sujet tant du point de vue de la gestion que de la technique, il a répondu aux questions des étudiants et puis a fait des suggestions pour le projet de podcasts. En après-midi, nous avons assisté à une vidéoconférence de Karen Coyle, consultante spécialisée en bibliothèque numérique, ex-employée de la Bibliothèque numérique de Californie. Elle a parlé et répondu aux questions pendant presque une heure sur les développements actuels et sur le projet de bibliothèque et de publication de Google. La décision de tenir une vidéoconférence pour cette deuxième invitée a été prise à dessein et devait servir à continuer l'expérimentation de nouvelles technologies. Le choix de MSN Messenger et de la webcam était plutôt arbitraire. Dans l'évaluation de la discussion avec K. Coyle, les étudiants ont souligné le grand potentiel d'interaction d'une conférence vidéo: chacun peut se voir plutôt que de simplement entendre des voix désincarnées. Coyle et moi étions partagions cette observation.

Le cours s'est terminé par la présentation d'un court rapport sur les progrès des travaux de chaque équipe. Le groupe « technologie » a présenté les différents concurrents pour le CMS du site Web et la classe a choisi Joomla. L'équipe « politiques » a noté le fait qu'elle se sentait submergée par une pléthore d'enjeux en matière de politique d'information et sollicita l'aide de tous afin d'en arriver à un consensus. Après discussion, tout le monde accepta qu'on limite les recherches à cinq domaines prioritaires.

Après la deuxième rencontre, les étudiants ont commencé à planifier et à affiner les domaines d'intérêt pour les podcasts. Ils se sont inspirés, entre autres, des lectures du cours et ont choisi les sujets suivants : le droit d'auteur, la confidentialité, la gestion des droits numériques, l'identification par radiofréquence, les grands projets de numérisation comme ceux de Google print ou de Open content alliance.

L'intervalle de six semaines entre le deuxième et le troisième cours s'est avéré trop long. Dans la partie théorique de la préparation du cours, il parut acceptable, car les étudiants s'efforçaient à interagir en ligne. En réalité, les liens ténus qui avaient commencé à s'établir étaient menacés par la communication limitée en face à face. En gestion de projet, l'étape de l'établissement de la portée du travail est très exigeante. Les étudiants composaient avec cette astreinte difficile en même temps qu'ils s'adaptaient à un nouveau style d'enseignement, lequel leur laissait beaucoup plus de responsabilité qu'à l'habitude. L'unité de la classe risquait de souffrir du manque de possibilité de renforcer les liens entre tous.

Une étudiante était très critique en regard du manque de structure et de direction. Elle avait manqué le deuxième cours et elle n'était pas d'accord avec les importantes décisions qu'on y avait prises. À mesure que son mécontentement augmentait, elle devenait hargneuse envers la formatrice et d'autres étudiants. Elle déclara forfait abruptement deux semaines avant la troisième rencontre. Or, elle était un des membres principaux de l'équipe sur les politiques. L'équipe s'est efforcée de se regrouper et de faire une nouvelle distribution du travail. La classe a fait un retour sur la façon dont cela s'était passé.

J'ai essayé d'aborder le départ et, indirectement, le malaise, au début du troisième cours par une discussion sur ma philosophie d'enseignement et sur les objectifs du cours. J'ai également pris la mesure peu habituelle de passer un contrat qui a assuré la note A à chaque étudiant de la classe. Cette promesse a soulevé incrédulité, amusement et soulagement. Un étudiant a écrit dans un texte de réflexion, « je crois que d'enlever ce souci a permis au groupe de se concentrer davantage sur le travail que sur les résultats. Le degré de concentration étant plus grand, on a produit un meilleur travail et probablement obtenu de meilleurs résultats. »

La troisième réunion en classe fut semblable aux autres : mélange de cours magistral, de discussion et de travail en équipe. En outre, j'ai commencé à faire des enregistrements vidéo des étudiants faisant des répétitions de leurs podcasts afin qu'ils s'habituent à la caméra. J'ai également filmé une séquence pendant laquelle les étudiants réfléchissaient à leur expérience comme créateurs, consommateurs et diffuseurs d'information. Étant donné la nature subjective de l'étude, l'enregistrement semblait le moyen idéal de garder une trace fidèle de la discussion. En outre, en me plaçant derrière la caméra, il me semblait que les étudiants seraient plus libres de réfléchir activement sur le cours sans avoir à réagir à mes propres réactions.

J'ai demandé aux étudiants de revenir sur leur expérience comme consommateurs d'information et ils ont fait part de sentiments de confusion et de désorientation. Chacun a mentionné que c'était une expérience du « vrai monde »; certains ont apprécié cela davantage que d'autres. L'un d'entre eux a décrit le manque de structure comme s'ils avaient été « jetés au fin fond de la piscine » et que la classe « avait tout éclaboussé pour un temps en essayant de trouver un cadre de travail » pour approcher des nouvelles technologies et des nouvelles politiques qu'elle pourrait étudier. Un autre étudiant a dit apprécier le fait de pouvoir « mijoter » ce qu'ils allaient faire et la façon dont ils allaient le faire, au lieu d'être étroitement dirigés par le professeur. On a employé les expressions « télé-réalité » et « expérience de sociologie » pour décrire la classe, toutes deux dans un sens positif.

Les étudiants ont hoché la tête et ont murmuré leur accord quand un membre de l'équipe « technologies » a abordé la nature réursive et déroutante du travail : « Nous employions réellement les technologies pour lesquelles nous avons des politiques. Ainsi quand nous avons parlé de propriété intellectuelle et que nous voulions publier nos textes, en même temps nous parlions de droit d'auteur et propositions une politique en la matière pour ces textes. Nous parlions de la façon dont les gens collaborent en utilisant la technologie de la messagerie instantanée. On peut devenir un peu perdu, ne sachant plus s'il est question de la classe ou de politiques générales en matière d'information ».

Une des étudiantes de l'équipe « politiques » entrevoyait nombre d'imprévus à mesure que la classe identifierait de nouveaux besoins et elle voyait cela comme une occasion de nouvelles découvertes. Un membre de l'équipe des technologies a présenté ses observations sur l'avantage d'employer le logiciel libre et l'aide éventuelle de la communauté de développement, très active, en cas d'inattendus. En participant à ce cours, une expérience en soi, les étudiants ont pris conscience du fait que les décisions technologiques pouvaient dicter les politiques de manière inattendue. Aussi ont-ils mesuré l'exigence intellectuelle demandée aux décisionnaires qui ont à choisir des technologies émergentes. Un membre de l'équipe des politiques approuva la formule des équipes et fait remarquer qu'elles avaient travaillé comme une seule entité bien qu'elles aient conduit de manière indépendante une partie de leur mandat au cours du semestre. Les étudiants se sont soudés et ils ont convenu qu'ils pouvaient compter les uns sur les autres. .

La classe a trouvé pénible d'avoir à absorber le contenu de multiples sources de formats variables, certains supposant un dispositif. Les étudiants se sont sentis débordés par le contenu, celui de départ, stable et bien établi, et celui élaboré en classe. Leurs textes citaient moins les documents de référence que les écrits courants diffusés sur Internet. Un étudiant écrivant un texte sur les projets de numérisation à grande échelle a fait part de son incertitude, car, pendant qu'il rédigeait, il regardait des émissions Web d'un colloque de l'université du Michigan portant précisément sur le sujet. Or, il hésitait sur la manière de citer une telle émission, un extrait de blogue ou encore un message acheminé par messagerie instantanée envoyé dans le cadre de la classe. De plus, souvent, il doutait de la crédibilité des textes qu'il lisait même s'il était un chercheur aguerri.

Les membres de l'équipe « politiques » ont raconté comment il était intimidant d'essayer d'établir une politique de droit d'auteur étant donné la précision absolue des mots à choisir et la multiplicité des exemples donnés sur Internet. Ne sachant pas où commencer, ils ont finalement décidé de faire fond sur deux sources de confiance du milieu : l'employé d'Incolsa et le centre de gestion IUPUI sur le droit d'auteur. Ils ont copié, avec ma permission, une partie du syllabus pour créer une déclaration de mission qu'ils ont considérée essentielle pour le site Web.

Au moment où le flux d'information dans les mondes de l'édition et de la bibliothéconomie est énorme et où on peut entrer en conflit en raison de différentes manières d'interpréter la propriété intellectuelle, la classe des futurs bibliothécaires a été frappée par ses propres choix. Confrontés à la décision à prendre quant au niveau de protection à appliquer à leurs propres écrits, à l'utilisation du droit d'auteur traditionnel, le Creative Commons, ou à la mise à disposition gratuite du site, les étudiants ont opté pour sa fermeture. Bien documentée et au courant des procès en cours en matière de propriété intellectuelle, la classe était préoccupée

par l'abandon de la protection inhérente au cadre universitaire. Après beaucoup de discussions, ils ont choisi la méthode prudente : exiger un numéro d'identification et un mot de passe autorisés des utilisateurs.

Un étudiant a noté l'ironie de la décision. À une conférence à laquelle il avait assisté la semaine précédente, on avait déploré le fait que les nouveaux utilisateurs de bibliothèques, les soi-disant « millénaristes », ne s'inquiétaient pas du droit d'auteur. Ils étaient préoccupés par ses conséquences et ils élaboraient des stratégies de manière à maîtriser la situation, tout en restant fidèles à la mission des bibliothèques de faciliter l'accès à l'information. En parallèle, des étudiants idéalistes en bibliothéconomie critiquaient les producteurs et les fournisseurs qui « fermaient à clé » leur documentation, mais ont finalement emprunté la même voie. Un membre de l'équipe sur les politiques a rappelé que les étudiants avaient discuté la possibilité d'adopter une approche d'accès libre et que l'idée qui avait reçu beaucoup de soutien. Cependant, quand chacun, personnellement, a pensé à sa propriété intellectuelle et à ses implications, tout le monde fit des réserves et on a reculé. Une évolution si substantielle est de celle qui, j'en suis convaincu, ne se serait pas produite dans un cadre d'enseignement traditionnel.

Les étudiants ont tiré profit de leurs réflexions sur les rôles professionnels et leur évolution. Ils ont reconnu que la classe les avait mis dans la position de créer, de diffuser et de consommer l'information. Ils ont perçu cette réalité comme la mission à venir des professionnels des bibliothèques et de l'information. Ils furent d'avis que si les bibliothécaires doivent continuer à diffuser l'information, ils devront évoluer parce que la diffusion de l'information change. Les utilisateurs des bibliothèques sont devenus mieux avertis et plus compétents d'un point de vue technologique : « leurs demandes ont évolué tellement rapidement que les vieux modèles ne fonctionnent plus et les réactions non seulement des bibliothécaires mais aussi des éditeurs...sont parfois contre-productives. »

Un étudiant lança l'idée que la technologie causait une inversion de rôles, la profession passant d'une tradition où tout est accessible à un modèle mitoyen. D'autres ont noté que les définitions *d'usage normal* et de première vente avaient changé. Quelqu'un a mentionné que le gouvernement des États-Unis mettait moins d'information à la disposition du public que dans le passé et ne la conservait pas toute, situation que les professionnels des bibliothèques connaissent et que les usagers ignorent. Plus d'un étudiant a exprimé l'opinion que les bibliothécaires devraient être plus au fait des politiques d'information et faire des recommandations. On souhaitait que la profession soit plus prévoyante à l'avenir et qu'elle ne se contente pas de réagir.

Alors que les étudiants discutaient du rôle des bibliothécaires, l'un d'eux a déclaré :

« Cette expérience et cette classe m'ont fait prendre conscience du fait que les bibliothécaires sont vraiment au cœur du débat sur l'information. Je veux dire que nous ne pouvons vraiment pas faire confiance aux éditeurs ou aux fournisseurs commerciaux : ils enfermeront complètement l'information à clef. Nous ne pouvons pas faire confiance aux consommateurs, parce qu'ils la voleront... Et nous ne pouvons pas faire confiance aux législateurs ou aux décisionnaires, car ils ne comprennent rien la moitié du temps et qu'ils représentent les intérêts des démarcheurs qui ont habituellement des intérêts commerciaux. Donc on revient

aux éditeurs et aux grands médias. Qui peut mener le bateau dans la bonne direction? Je pense que les bibliothécaires, entre autres, le peuvent. »

D'autres ont convenu que les bibliothécaires sont généralement vus comme des professionnels de confiance et qu'ils doivent avoir un sens absolu de l'éthique. Afin de traduire de tels principes en action, bibliothécaires et techniciens doivent travailler de concert pour protéger les intérêts des usagers et se battre pour le maintien des crédits. Un technicien a déclaré qu'on devait faciliter la distribution de la richesse afin d'éviter une fracture numérique. La classe a vu cette fracture comme de plus en plus préoccupante au moment où les médias et les formats prolifèrent. Si les bibliothèques doivent demeurer pertinentes au sein de leurs communautés, elles devront publiciser leurs services et convaincre le public qu'ils sont profitables. Les étudiants ont reconnu que la technologie offre de nouvelles possibilités mais qu'elle isole les lecteurs, lesquels n'ont plus besoin de se rendre à la bibliothèque pour tirer profit de ses ressources et de ses services. Ils ont fait la remarque que les gestionnaires ne conservent pas tous le décompte des enregistrements sur les réseaux, des statistiques importantes aux yeux des bailleurs de fonds.

D'une manière attendue pour des étudiants en bibliothéconomie, la classe s'est mise d'accord sur l'importance pour les bibliothécaires de rester au fait des nouveautés technologiques de manière à demeurer contemporains. Les étudiants étaient conscients de la valeur des podcasts en chantier comme une partie de cet effort et ils ont souligné leur contribution, bien que modeste, à la sensibilisation d'autres professionnels à d'importants enjeux. Ils aimaient l'idée de condenser de l'information de première importance dans un laps de temps réduit de manière à rejoindre les gens très occupés. Un des étudiants a noté que tous les bibliothécaires n'ont pas à savoir comment implanter la technologie mais qu'ils doivent en connaître l'utilisation. On peut avoir des personnes qui en font l'implantation, d'autres qui la recommandent, d'autres qui l'utilisent et d'autres qui enseignent comme le faire. Bref, je crois que c'est important. Nous n'imaginons pas que tout le monde se mettra illico à faire marcher ses propres CMS, blogues ou podcasts, mais si vous le pouvez, utilisez-les et montrez à vos usagers comment le faire. Cela deviendra une compétence importante.

Les réflexions écrites des étudiants ont fourni de l'information importante pour évaluer le succès du cours dans son ensemble. Une seule étudiante a évalué négativement le cours. J'inclus ici une série de commentaires, y compris les siens, pour illustrer ce que les étudiants ont retenu du cours.

Premier commentaire

« La peur et la frustration de ne pas savoir où la classe s'en allait ont finalement disparu. Nous avons tous l'impression de nous embarquer dans une aventure effrayante et il nous fallait serrer les coudes pour réussir. Nous avons tous travaillé ensemble pour développer le site et à en faire ce qu'il est devenu. Je pense que la collaboration a été en définitive meilleure que ce à quoi on s'attendait. Si nous nous voyons comme des « diffuseurs » d'information, nous nous mettons à la place de nos usagers. Il est important de se rappeler la peur, la crainte, la frustration ressenties quand nous avons entamé le véritable « périple » qu'a été le cours, de manière à être empathiques et à l'écoute quand nous aiderons nos usagers. »

2^e commentaire

« Ce que nous avons pu faire a été de nous rassembler dans une salle pleine de professionnels, avec un ensemble de directives souples décrites dans le résumé du cours. Les réalisations furent deux *podcasts* et un site Web. Mais la valeur du cours tient dans les résultats intangibles. Et ces résultats changent d'un étudiant à l'autre selon le degré d'engagement. Heureusement, la plupart des étudiants ont été très engagés, ce qui a mené à une expérience d'apprentissage profitable. La valeur était non dans le produit mais dans le processus. »

3^e commentaire

« Selon ma perspective d'ex-enseignant, c'était la liberté « encadrée » (je ne veux pas dire « manque de directives » ou « libre-cours ») qui nous a permis de voir après coup ce que pourrait être un projet typique de cours. Dès le commencement, nous avons eu de grandes idées et de grands projets pour notre entreprise. L'équipe a connu environ trois semaines d'indécision et d'inertie. Ceci ne doit pas être attribué à un manque d'enthousiasme, mais plutôt au fait de ne pas avoir su ce qui viendrait par la suite. Sans leader pour dire « bien, maintenant faites ceci », nous n'avons rien fait. Pour moi, ce fut l'expérience la plus profitable de tout le semestre. Une personne (je ne me rappelle pas qui c'était) a proposé, je pense, que l'on prépare une politique de droit d'auteur et les choses ont commencé à avancer. En tant que professeur, on croit qu'il faut que les choses soient toujours en mouvement – pas le temps de souffler – l'État crie toujours « au travail ». Cependant, je pense que ce calme dans la préparation nous a enseigné le plus important. Sur le marché du travail, il n'y aura pas nécessairement un enseignant ou un professeur pour dire ce qui viendra ensuite. »

4^e commentaire

« S'il y a une chose que je peux dire de mon expérience dans la classe, c'est qu'elle m'a forcé à « ouvrir mes horizons ». Le concept des diverses catégories d'utilisateurs de bibliothèque était nouveau pour moi. J'ai toujours vu l'utilisateur d'une bibliothèque comme unidimensionnel et la réalité est qu'il y a de grands écarts et que chacun a des besoins d'information différents. Notre classe de laboratoire et les discussions m'ont permis de me mettre à la place des lecteurs. »

5^e commentaire

« Le semestre a été un exercice éreintant, celui d'essayer de concevoir des réponses à des questions découlant d'un projet qui misait sur les technologies novatrices. En dépit de ce que certains peuvent penser, je crois que nous avons échoué à produire quelque chose de novateur et à la fine pointe. Nous avons commencé la classe avec dix étudiants. Nous terminons avec neuf. Chacun de nous a apporté un point de vue différent dans l'atteinte des objectifs de la classe. Une personne, à cause de sa rigidité, a déclaré forfait. D'autres ont perdu intérêt dans la création de quelque chose de dynamique à cause d'un manque de direction claire. En bref, la classe a manqué de cohésion dans la mise en œuvre d'une force mobilisatrice. Comme résultat, nous avons un produit inférieur à ce que nous espérions. Certains appelleront cela un produit de la démocratie ou, peut-être, de la complaisance ou, encore plus, un compromis. »

6^e commentaire

« Ce cours a été le plus excitant et le plus enrichissant qu'il m'a été donné de prendre à l'université. Les étudiants doivent cesser d'accepter qu'on les bourre de lectures, de labos, et prendre leur formation en main et

la modeler à leur façon. La technologie et les politiques n'existent pas dans le vide. Ils existent dans un milieu instable, lequel requiert de l'intelligence, de la créativité et de capacité d'adaptation des intervenants afin de pouvoir travailler ensemble et d'obtenir du succès. »

7^e commentaire

« Tout au long du semestre, des étudiants ont tenté de prendre le leadership de l'équipe sur les politiques, de celle sur la technologie, de la classe dans son entier et des groupes du podcast.

Le manque de leadership n'a jamais été un problème. Les coéquipiers disponibles pour mener une tâche particulière, une discussion, etc., ont été aisément acceptés par la classe. Ceci démontre que la confiance régnait au sein du groupe. Elle a augmenté quand les tâches ont été assignées. Chaque membre de groupe était confiant que les autres accompliraient efficacement leur tâche. Mme Ball a également fait confiance aux étudiants pour discuter, mettre en application et accomplir d'autres tâches quand cela était nécessaire – souvent sans difficultés. Cette confiance est une raison importante pour laquelle la classe a réussi. »

En faisant ma propre évaluation de la classe, il m'a été utile de passer en revue les réflexions écrites des étudiants. Mon jugement était plus critique que celui de la plupart des étudiants et je considérais le cours comme n'étant un succès ni un échec. J'ai trouvé que le cours posait un grand défi, en grande partie parce que je pensais qu'il était important de rester à distance et de laisser les étudiants diriger le processus. J'avais prévu une certaine frustration de leur part, mais pas autant qu'ils ont montrée. J'en suis venu à croire que j'avais trop exigé d'eux en l'absence de cadre précis. Le monde des politiques d'information est vaste et la conférence la mieux réussie peut ne toucher qu'une partie des thèmes possibles.

Bien que les étudiants aient complété le cours avec une connaissance approfondie et intériorisée de l'entrelacement de la politique et de la technologie, ils n'ont pas examiné la documentation d'une manière aussi approfondie que j'avais prévu en raison de l'accent mis sur la technique entourant le site Web.

À l'avenir, je retiendrai sans doute deux suggestions faites par les étudiants pour améliorer le cours : employer des études de cas pour structurer les lectures et faire une rotation de leaders. J'ai commencé le semestre avec ce qui s'est avéré être la fausse prémisse que chaque étudiant aurait un iPod vidéo. Cela ne s'est pas matérialisé en raison d'une décision de la division des technologies de l'information de l'Université. L'école de bibliothéconomie a plus tard acheté les iPods, que les futures classes pourront employer pour écouter et visionner le matériel de cours.

À une époque d'évolution technologique, il incombe aux professionnels des bibliothèques de bien comprendre l'impact des technologies naissantes sur les bibliothèques et leurs utilisateurs. Les bibliothèques publiques affrontent un défi, puisqu'elles servent leur communauté au moment où on voit de plus en plus l'information comme un produit et non comme un bien public. Les politiques publiques sont cachées derrière les innovations technologiques et les professionnels de l'information doivent se battre pour les réalisations à venir. Les bibliothécaires bien informés peuvent représenter l'intérêt public dans la préparation de politiques en matière de droit d'auteur et d'accès à l'information. Le cours a été une tentative pour former de tels professionnels.