

Cahiers de la documentation *Bladen voor de documentatie*

SOMMAIRE

INHOUDSTAFEL

56ème année - 2002 - n° 2

56ste jaar - 2002 - nr 2

- LES ENJEUX STRATEGIQUES DU KNOWLEDGE MANAGEMENT OU COMMENT ALIGNER LA MISSION ET LA VISION DE VOTRE ENTREPRISE SUR LE PROGRAMME KNOWLEDGE MANAGEMENT 27 - 31

Françoise ROSSION
- DE MOBIELE DATA (R)EVOLUTIE MET PROXIMUS 32 - 34

Bart NEYT
- ABSTRACTS 35 - 39

* * *

LES ENJEUX STRATEGIQUES DU KNOWLEDGE MANAGEMENT OU COMMENT ALIGNER LA MISSION ET LA VISION DE VOTRE ENTREPRISE SUR LE PROGRAMME KNOWLEDGE MANAGEMENT

Françoise ROSSION
Compaq Belgium
francoise.rossion@compaq.com

INTRODUCTION

La concurrence accrue de l'économie actuelle décide de plus en plus d'entreprises à prendre le train du Knowledge Management avec, pour perspective, le déploiement de projets novateurs qui leur assureront un meilleur contrôle de leurs connaissances et surtout une valorisation de leurs acquis.

Considéré comme le nouveau moteur économique des entreprises, le Knowledge Management ¹ (KM) stimule l'innovation, récompense le partage des expériences et encourage la reconnaissance des expertises individuelles.

Cependant, chaque bribe de connaissance ne peut pas être systématiquement capturée, identifiée et distribuée à travers l'organisation. Une sélection doit être faite, et cette sélection doit s'opérer sur base des axes stratégiques de l'entreprise. En effet, seule la stratégie d'entreprise peut déterminer les valeurs intellectuelles vitales pour l'accomplissement de ses objectifs; seule cette stratégie peut mettre en évidence de quels talents l'entreprise doit et devra disposer afin de construire son futur.

LA STRATEGIE : LE LIEN MANQUANT ?

" Perhaps one of the more remarkable developments of our time is the " dis-

¹ Nous utilisons le terme " Knowledge Management " de préférence à sa traduction française " Gestion des Connaissances " parfois réductrice dans son application.

covery " that Knowledge is the key, not just to economic progress, but also to business and corporate success ". (Ikujiro NONAKA and David J. TEECE, Managing Industrial Knowledge, 2001, p.1).

A l'évidence, la survie des entreprises et des industries dans notre environnement concurrentiel dépend de l'excellence de ces firmes à gérer leur capital intellectuel.

Dans un tel contexte, la dimension " connaissance " imbriquée dans les produits et services des entreprises doit être identifiée et reconnue en tant que telle par les dirigeants.

En même temps, la distribution des connaissances à travers l'organisation et l'accroissement des savoirs et savoir-faire internes doit être une priorité absolue de l'organisation.

En effet, si une entreprise est meilleure que les entreprises concurrentes pour créer, capturer, distribuer et réutiliser ses acquis intellectuels, ses clients et même ses partenaires vont considérer cette entreprise comme plus souple, plus rapide, plus efficace, plus créative et, sûrement, plus réactive que ses concurrents.

L'entreprise doit donc, dans sa totalité, soutenir les efforts liés à l'exploitation de la connaissance organisationnelle et, dans ce contexte, la direction joue un rôle crucial car elle doit déployer une stratégie basée sur cette connaissance de façon à générer de la valeur à partir de ce que l'entreprise " connaît " !

UNE ECONOMIE BASEE SUR LES CONNAISSANCES ?

Une économie fondée sur les connaissances utilise le savoir et le savoir-faire facteurs-clé de production. Elle base son modèle économique, sa stratégie, ses produits et son " business " sur l'exploitation et la valorisation de ses connaissances.

Gary HAMEL, un stratéguiste anglais reconnu pour ses recherches et publications sur la stratégie concurrentielle, établit la distinction entre trois types de firmes ² :

- Les " *rule makers* " à savoir les entreprises qui font les règles
- Les " *rule takers* ", à savoir les entreprises qui suivent les règles établies par les autres
- Les " *rule breakers* ", qui représentent les entreprises qui cassent les règles et les standards.

Un exemple de " *rule breaker* " : la compagnie aérienne Virgin Airways qui a imposé de nouvelles règles au secteur des compagnies aériennes en démocratisant le transport aérien, en diversifiant les services, en élargissant les produits jusqu'à proposer un soda labellisé " Virgin ".

La plupart des entreprises s'intéressent au " *benchmarking* " et mesurent systématiquement leurs performances avec celles de leurs concurrents. Elles souhaitent ainsi déterminer la façon dont elles se positionnent sur le marché et espèrent pouvoir apprendre à partir des services et produits hauts de gamme offerts par les concurrents. Malheureusement, dans l'environnement économique actuel, être le meilleur n'est plus suffisant pour assurer le succès d'une entreprise à long terme. Aujourd'hui, seules résisteront les firmes et organisations capables d'une adaptation rapide au changement, suffisamment audacieuses aussi que pour être radicales dans leur adaptation et inventer leurs propres standards de façon à deve-

² G. HAMEL, C.K. PRAHALAD, *Competing for the future*, Harvard Business School Press, 1994.

nir le point de comparaison pour les autres.

Comment se différencier sur le marché? En exploitant les connaissances et compétences organisationnelles de façon à accroître la créativité et accélérer l'innovation.

Il est donc plus que temps de s'interroger et de prendre les mesures qui s'imposent: votre organisation est-elle un " *rule taker* ", un " *rule maker* " ou un " *rule breaker* " ?

LE CAPITAL, AU SENS TRADITIONNEL D'USINES ET DE FINANCES, NE REPRESENTE PLUS TELLEMENT ...

Dans leur ouvrage, Ikujiro NONAKA et Hirotaka TAKEUCHI ³ expliquent comment la valeur économique a évolué au cours des siècles : par exemple, au Moyen-Age, l'économie était basée sur les terres ; durant l'ère industrielle, le travail devient le principal facteur de richesse ; au début du vingtième siècle, les grands marchés financiers font leur apparition et c'est seulement depuis une décennie que les dirigeants, les industriels et les analystes du marché réalisent que la valeur la plus importante d'une entreprise réside dans son " avoir intellectuel ".

Stan DAVIS et Christopher MEYER ⁴ ont explicité comment les méthodes pour évaluer une entreprise se sont modifiées au fil du temps. Assigner une valeur à une entreprise peut s'effectuer en se basant sur le capital physique de façon à évaluer ses actifs ; on peut également évaluer le capital financier de l'entreprise en évoquant ses revenus ou encore estimer son capital intellectuel en faisant référence à sa croissance. Ces trois types de capitaux et de valeurs sont respectivement l'ex-

³ I. NONAKA, H. TAKEUCHI, *The Knowledge-Creating Company*, Oxford University Press, 1995.

⁴ S. DAVIS, C. MEYER, *Blur. The speed of change in the connected economy*, Perseus Books, 1998.

pression du stock, du flux et de l'accélération.

Illustrons ce fait par une analogie. Imaginez-vous à une course de voitures au moment où vous essayez de parier sur le vainqueur. Lorsque le coup de feu du départ éclate, vous pouvez examiner la position relative de chaque voiture et supposer que la voiture en pole position va gagner. Il est cependant plus raisonnable de tenir compte, non seulement de la position mais aussi de la vitesse relative de chaque voiture. Mais si vous pouviez le calculer, le facteur réellement utile est le taux d'accélération relatif de chaque voiture : c'est en effet la voiture accélérant le plus rapidement qui, vraisemblablement, va gagner la course !

Le capital, au sens traditionnel du terme, est donc un faux dieu et reflète une situation passée, non le devenir de l'entreprise. Le corps humain, évalué en tant que la somme de ses éléments - essentiellement de l'eau - ne vaut pas plus de deux euros. Il en va de même pour les entreprises : le fait de posséder des valeurs donne peu de crédit ; c'est la façon dont l'entreprise utilise ses valeurs qui importe.

LES NOUVELLES FORMES DE CAPITAL ?

Durant ces cinq dernières années, trois formes de capital ont été mises en évidence :

- Le capital intellectuel. Très brièvement décrit, le capital intellectuel est le cerveau de l'organisation, codifié et mis sous une forme qui peut être transférée. Le brevet est un exemple de capital intellectuel, mis sous une forme codifiée et mesurable.
- Le capital humain, lui, représente la valeur des relations des employés avec les clients et les fournisseurs ; c'est également les experts et leur savoir-faire ... c'est en fait toute cette expérience accumulée au sein de l'organisation et qui guide à la fois les petites et grandes décisions.
- Le capital structurel est l'expérience et l'expertise de l'organisation imbriquée

dans ses procédures, ses règlements internes, ses systèmes.

Ces trois formes de capital sont dans leur ensemble composées d'éléments intangibles et donc difficilement mesurables, mais peut-on nier qu'il s'agit-là des véritables moteurs de profit de l'économie actuelle ⁵ ?

A LA BASE DU KNOWLEDGE MANAGEMENT ? UN INVENTAIRE DES RESSOURCES INTELLECTUELLES DE L'ENTREPRISE.

Il appartient aux dirigeants de l'entreprise de déterminer quelles sont les ressources cognitives de l'entreprise qui sont mises à sa disposition. Plus important encore, c'est le rôle des dirigeants d'identifier quelles sont les compétences qui manquent pour la réalisation de ses objectifs stratégiques. Sur base de l'inventaire des ressources " intellectuelles " existantes, la direction pourra mettre au point la stratégie requise pour créer, capturer, maintenir et valoriser tant le savoir que le savoir-faire de l'entreprise.

Toute démarche de Knowledge Management doit donc idéalement s'appuyer sur une qualification des ressources cognitives de l'entreprise, à savoir : *les compétences-clés, les capacités-clés, les connaissances-clé.*

Les compétences-clés sont le " *savoir-quoi* ". Elles représentent l'expertise qui donne accès aux marchés et qui sont exploitées en vue de créer les produits phares de l'entreprise. Elles apportent aux clients un bénéfice fondamental et sont très difficilement imitables par la concurrence.

Les capacités-clés sont le " *savoir-comment* ". Il s'agit des compétences-clés

⁵ Ces trois formes de capital et la méthodologie appliquée chez Skandia AFS afin de mesurer le capital intellectuel de l'entreprise sont décrites dans : L. EDVINSSON and M.S. MALONE, *Intellectual Capital. Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*, HarperBusiness, New York, 1997.

appliquées aux procédures business, à l'infrastructure, aux ressources et à l'organisation du travail. Elles sont difficilement reproductibles et fournissent le moyen de déployer les compétences internes en vue de la réalisation d'un gain concurrentiel.

Les connaissances-clés représentent le " savoir " qui s'avère stratégique pour le devenir de l'entreprise.

Il est important d'identifier et de prioriser ces ressources cognitives et de les classer par ordre de priorité, de les localiser, de déterminer celles qui doivent être transférées, celles qui doivent être ré-appliquées et à quoi elles doivent être appliquées, et enfin il est essentiel de mettre en évidence les ressources qui font ou feront défaut dans une optique stratégique à court, moyen et long terme.

*" Hence, there is more to Knowledge Management than just accumulated knowledge. Relevance is critical and the companies that survive from one dominant design generation to the next are those that develop capability as it is required, and before. "*⁶

TRADUIRE LA STRATEGIE KNOWLEDGE MANAGEMENT EN PROJETS OPERATIONNELS ...

Une fois que les valeurs intellectuelles de l'organisation ont été inventoriées, il devient nécessaire de transformer la vision Knowledge Management en projets opérationnels afin de structurer, distribuer de façon sécurisée et cohérente les connaissances qui doivent l'être, afin d'accroître les compétences et capacités internes.

Ce passage vers l'opérationnel va se faire via l'identification d'initiatives qui supporteront la stratégie Knowledge Management telle que définie antérieurement. Ces initiatives deviennent ainsi les projets

qui vont piloter le programme Knowledge Management.

Doivent intervenir dans la phase d'identification des projets pilotes tant les représentants des opérations que les responsables des services supports. Dans les faits, toutes les fonctions de l'entreprise doivent pouvoir s'exprimer car le Knowledge Management repose sur plusieurs piliers qui interagissent les uns avec les autres :

- la stratégie
- la culture qui implique que les valeurs, normes et pratiques de l'entreprise soulignent la culture du partage et que les employés se sentent valorisés et reconnus dans leur expertise
- la technique car ce sont les outils qui assureront un accès aisé aux informations, une accélération des échanges et un stockage des connaissances accumulées au cours du temps
- le contenu, à savoir la connaissance tangible qui, grâce à une structuration cohérente, pourra être facilement identifiée et retrouvée
- les procédures qui, une fois mises en oeuvre, permettront aux utilisateurs de proposer de nouvelles connaissances, de collaborer sur un même projet, d'être récompensés pour leur contribution au système de partage des connaissances
- l'organisation Knowledge Management qui doit assurer la visibilité des actions Knowledge Management grâce à une campagne de sensibilisation et de communication bien ciblée et promouvoir le partage au sein de l'organisation.

ET DEPLOYER LES PROJETS PILOTES

Chaque projet identifié comme pilote Knowledge Management potentiel doit être classifié en fonction d'une grille de critères jugés comme importants par l'organisation :

- y a-t-il un sponsor pour le projet ?
- existe-t-il des initiatives similaires dans l'organisation ?

⁶ W.L. MILLER and L. MORRIS, *Fourth Generation R&D. Managing Knowledge, Technology, and Innovation*, John WILEY & Sons, New York - Chichester - Weinheim - Brisbane - Singapore - Toronto, 1998.

- quel est l'impact du projet sur l'organisation et la culture ?
- quelle est l'importance relative de ce projet par rapport à l'accomplissement des objectifs stratégiques de l'organisation ? du programme Knowledge Management ?
- quels sont les coûts ?
- quelle est la rapidité d'implémentation ?
- quels sont les bénéfices du projet ?

La prise en compte de ces critères permet de mettre en lumière les projets prioritaires à court terme tout en gardant une vision Knowledge Management à moyen et à long terme.

La sélection d'un premier projet pilote s'accompagne de la définition des actions et processus nécessaires à sa mise en œuvre :

- mise en place d'une organisation pour supporter le projet
- identification et structuration du contenu
- définition d'une taxonomie
- identification des outils requis
- développement des procédures
- réflexion sur le retour sur investissement
- mise en évidence de mesure de performance du projet

- alignement des systèmes de récompense individuels et/ou par équipe sur les attentes par rapport au projet Knowledge Management, etc.

Il est important de souligner que chaque projet pilote doit s'aligner dans une perspective à long terme, tout comme chaque brique d'une maison doit, au final, supporter la construction entière. Par exemple, toute nouvelle technologie ajoutée à l'infrastructure initiale doit pouvoir être extensible et s'appuyer sur des composants standards.

Le déploiement d'un premier projet pilote permet de dégager des éléments d'information importants par rapport à la suite du programme Knowledge Management : les problèmes et les manques, les erreurs à éviter et les obstacles, les petits succès et les grandes victoires. C'est sur base de ces " *leçons* " tirées du passé que le Knowledge Management aura une suite fructueuse et riche d'enseignements.

Et je pense que Charles DARWIN peut nous fournir, très à propos, la conclusion de cet article :

" It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent; it is the one that is most adaptable to change."

* * *

DE MOBIELE DATA (R)EVOLUTIE MET PROXIMUS

Bart NEYT

Product Manager B2B Mobile Data, Proximus

In dit artikel gaan we dieper in op de verschillen tussen GSM (Global System of Mobile Communication), GPRS (General Packet Radio Services), UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) en de specifieke eigenschappen van het Proximus-netwerk.

GSM OF GLOBAL SYSTEM OF MOBILE COMMUNICATION

Wat ?

- Cellulair

Het hoofdkenmerk van het GSM-netwerk schuilt in zijn cellulaire structuur. Het grondgebied is onderverdeeld in kleine cellen die onderling verbonden zijn. Elke cel krijgt een aantal kanalen toegewezen die communicatie mogelijk maken.

- Circuit-switched

Het klassieke GSM-netwerk is typisch een circuit-switched netwerk. Als via een bepaald kanaal een gesprek gevoerd wordt, kan dit kanaal op dat moment niet meer hergebruikt worden. Per kanaal zijn er 8 unieke tijdslots. De capaciteit van het GSM-netwerk is dan ook beperkt.

- Digitaal

In tegenstelling tot de traditionele analoge telefonie die gesprekken via een gemoduleerd radiosignaal overdraagt, zet de digitale telefonie uw stem om in bits via een codering/decoderingsysteem. Dankzij het digitale netwerk kan u uw mobiele telefoon ook op een computer aansluiten. Zo kan u faxen en bestanden ver-

sturen, op internet surfen, sms'en (Short Message Service)...

HET PROXIMUS-NETWERK

99% van Belgische bevolking via dual-band-netwerk

Dankzij meer dan 8 100 basisstations die op 2 600 verschillende plaatsen werden opgesteld, bereikt het Proximus-netwerk al meer dan 99 % van de Belgische bevolking. Proximus is bovendien de eerste Belgische operator die over een dualband-netwerk beschikt (900 MHz en 1800 MHz). Zo schakelt het netwerk automatisch, en zonder dat u hier ook maar iets van merkt, van de ene frequentieband op de andere over. Bijgevolg wordt " netwerkoverlast " tot een strikt minimum beperkt.

GPRS (GENERAL PACKET RADIO SERVICES)

Wat ?

Packet-switched

GPRS (Global Packet Radio Services) is de eerste belangrijke uitbreiding van de GSM-netwerken. GPRS wordt als aanvulling op het bestaande GSM-netwerk gebouwd en gebruikt in feite dezelfde frequentiebanden. De wijze waarop GPRS functioneert, maakt het echter mogelijk de transmissiesnelheid van de gegevensoverdracht op mobiele communicatienetwerken aanzienlijk te verhogen.

Hoe ? GPRS splitst de over te dragen informatie op in kleine gegevenspakketjes en biedt de mogelijkheid om gegevens te versturen en te raadplegen (tekstdocumenten, e-mails, foto's) via het scherm van een mobiele telefoon die GPRS ondersteunt. Wanneer u via het huidige GSM-netwerk een oproep maakt of ont-

vangt, gebruikt u het netwerk tijdens de hele duur van het gesprek. Met GPRS bent u permanent verbonden, maar de netwerkcapaciteit wordt slechts gebruikt op het moment waarop de gegevens worden verzonden.

Snelheid tot 40 kbps

Dankzij de GPRS-technologie kunnen gegevens op het Proximus-netwerk worden overgedragen met een snelheid die tot 40 kbps kan oplopen, ofwel tot 4 maal sneller dan met een traditionele gsm. Een grotere flexibiliteit die u bovendien tal van nieuwe toepassingen biedt: bedrijfsgegevensbanken raadplegen en bijwerken, bestanden doorsturen, op het web aansluiten, uw e-mails raadplegen, uw intranet raadplegen (om de laatste versie van persberichten, rapporten e.d. te lezen), uw agenda en adresboek raadplegen ... wanneer en waar dan ook.

Permanent on line

Met GPRS kan u eveneens **permanent on line** blijven en enkel betalen voor de gegevens die u werkelijk verstuurt of ontvangt. Behalve een doelmatiger gebruik van de netwerkmiddelen kan u dankzij de gegevensoverdracht in kleine bestanden van een facturering genieten die aan het effectieve gebruik is aangepast.

Het Proximus-netwerk is sinds begin januari 2001 GPRS-klaar.

Proximus Mobile Intranet

Met een GPRS-toestel kan u dankzij Proximus Mobile Intranet **toegang krijgen tot het netwerk van uw onderneming** op een beveiligde en mobiele manier. U staat permanent in verbinding met het intranet van uw bedrijf en kan zonder probleem gegevens ontvangen, versturen en raadplegen buiten uw kantoor, waar u zich ook bevindt in België.

Proximus Mobile Internet

Dankzij Proximus Mobile Internet kan u als u uitgerust bent met een mobiele GPRS-telefoon en een draagbare com-

puter zich linken aan internet, waar en wanneer u dat wenst. Dit levert een betere kwaliteit, een hogere productiviteit en een optimalere klantenservice op.

UMTS (UNIVERSAL MOBILE TELECOMMUNICATIONS SYSTEM)

Wat ?

UMTS (Universal Mobile Telephony System) of CDMA (Code Division Multiple Access), voorbestemd om het GSM-systeem (Global System for Mobile Communications) te vervangen, is een nieuwe technologie voor mobiele gegevensoverdracht.

UMTS zal universele mobiele diensten aanbieden die de beperkingen van de huidige systemen en netwerken, toe te schrijven aan hun verzadiging, ongedaan maken. Bovendien maakt UMTS het mogelijk om aan een groot aantal gebruikers gelijktijdig hoge transmissiesnelheden aan te bieden. En wat de toekomstperspectieven betreft, richt UMTS zich tot een ware massamarkt.

Oneindige mogelijkheden

Met UMTS kan u :

- Op internet surfen.
- Via video-ontvangst live televisieprogramma's volgen.
- Toegang krijgen tot beeldtelefonie. Dankzij kleine ingebouwde camera's kan u met de UMTS-toestellen, waar u zich ook bevindt, videoconferenties houden. Deze toepassing kan eveneens voor afstandsbeveiliging worden aangewend.
- Toegang krijgen tot gepersonaliseerde informatie. Zo kan u informatie ontvangen over een restaurant, een filmzaal of een hotel evenals informatie over de kortste weg om ze te bereiken.
- Uw post beheren in real time (verzenden en ontvangen van e-mails of faxen).
- Aankopen betalen via uw mobiele telefoon. Zo zal u aan een drankautomaat een drankje kunnen kopen, een res-

taurantrekening betalen, een boek bestellen,...

Packet-switched

UMTS biedt pakketgeschakelde internettoegang die een uitbreiding van de GPRS zal zijn met hogere transmissiesnelheden tot 384 kbps (in theorie zelfs tot 2 Mbps in functie van de gebruiksdichtheid op het netwerk). In deze zones zal UMTS dus, zelfs voor een gebruiker van een vaste telefoonlijn, met andere technologische toepassingen zoals de kabel en ADSL con-

curreren.

Proximus

Proximus is houder van één van de vier licenties die door de Belgische overheid op de markt werden gebracht en zal het UMTS-systeem vanaf 2003 in werking stellen.

Overzicht

Norm	Transmissiesnelheid (Max. overeenkomstig norm)	Vereiste tijdsduur om een e-mail met bijgevoegd bestand van 10 pagina's te versturen
Huidige GSM	Tot 9,6 kbps	± 7 minuten
Traditionele modem (V90)	Tot 57,6 kbps	± 70 seconden
GPRS	Tot 171 kbps	± 23 seconden
UMTS	Tot 2 Mbps	± 2 seconden

Meer informatie ?

www.proximus.be

* * *

A B S T R A C T S

* **RELEVES DANS :**

1. **BIBLIOTHEEK- & ARCHIEFGIDS, 2002, 78, n°1, februari :**

- a. Een nieuw decreet voor de openbare bibliotheken - Geert PUYPE - (p. 3-8) - (17 ref.).

Het Vlaams Parlement keurde op 10 juli 2001 het decreet op het kwalitatief en integraal lokaal cultuurbeleid goed. Dit nieuwe decreet vervangt onder andere het bibliotheekdecreet uit 1978, maar ook de decreten op de culturele centra en de culturele raden. Het artikel beschrijft eerst hoe het decreet tot stand is gekomen vanuit het oogpunt van de bibliotheken. In het tweede deel worden de verschillende artikelen toegelicht die betrekking hebben op de openbare bibliotheken.

- b. Op zoek naar een kwaliteitssysteem. Tris voor diensten toegepast in de bibliotheek - HILDE SELS - (p. 15-19) - (7 ref.).

Het decreet op de hogescholen van 13 juli 1994 bracht niet alleen een fusiegolf in de hogescholen mee, ook werd het voor het eerst verplicht een kwaliteitssysteem op te zetten. De meeste hogescholen opteerden voor een systeem gebaseerd op het EFQM-model. Dat neemt de hele werking van een organisatie onder de loep.

De Vlaamse hogescholen beschikken over twee instrumenten om dat model toe te passen : Proza en Tris. De Katholieke Hogeschool Kempen (KHK) werkt met Tris. Van bij de aanvang betrok de kwaliteitswerkgroep van de KHK ook de diensten bij zijn werking, maar dit werd een verhaal van vallen

en opstaan. Het Tris-instrument, dat goed dienst doet voor de kwaliteitszorg van de hoofdprocessen - onderwijs, onderzoek en maatschappelijke dienstverlening - was te zwaar om het zomaar over te nemen voor de diensten. Het experiment om de medewerkers van de diensten ermee te laten werken, mislukte. Daarom ontwikkelden de samenstellers van Tris ook een instrument voor diensten. De mediatheek van de campus Hik probeerde dit model als eerste uit in 1999 en met succes. De medewerkers stelden een lijst op van verbeterdoelen en bepaalden de prioriteiten. Hun ervaringen vormden de basis om het instrument zelf bij te werken. Kwaliteit is een never ending story, op alle niveaus.

- c. Milieu-informatie in Vlaanderen met Felnet - Peter VAN WINDEKENS en Bart GOOSSENS - (p.20-23 et 28-30) - (23 ref.).

Het Flanders Environmental Library Network (Felnet) (1996) is een samenwerkingsverband van Vlaamse speciale bibliotheken uit de publieke en de private sector. Felnet wil de veelal heterogeen verspreide milieu-informatie in Vlaanderen helpen coördineren en digitaal ter beschikking stellen van belangstellenden via een eigen website. Daartoe deed zij een beroep op de technische knowhow van het Vito (Vlaamse Instelling voor Technologische Onderzoek) en vooral van het West-Vlaamse softwarebedrijf Hemmis (Hydro Ecolo Meteo Management Information Systems). De website bevat enerzijds de diverse collecties uit het samenwerkingsverband, op basis van een centrale catalogus. Hierbij zijn verschillende mogelijkheden tot retrieval voorhanden. Anderzijds verkrijgt men eveneens via het net de nodige informatie over de bibliotheken zelfs. De gezamenlijke bibliotheekcollecties van Felnet zijn ook extern consulteerbaar op twee cd-roms, waarvan één werd voortgebracht met de technologie van SilverPlatter Ltd.

- d. Standaarden voor elektronische archiefbeschrijving - Peter HEYRMAN, Marc NELISSEN, Koenraad SEYS, Patrick TEMMERMAN en Stephanie WAEYENBERGH - (p. 31-40) - (36 ref.).

Ook voor archivarissen wordt het steeds evidentier om de klassieke fiches of inventarissen te vervangen door elektronische beschrijvingen. De keuze van formaten of systemen valt echter niet altijd mee. Er bestaat immers nog geen algemeen aanvaarde en internationaal verspreide sjabloon om archieven te beschrijven. Wel groeien er daarvoor op verschillende plaatsen in de wereld een aantal standaarden. De Werkgroep Automatisering van de VVBAD zet de belangrijkste op een rijtje.

2. CHRONIQUES DE LA BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, 2002, n° 18, mars-avril-mai :

Bien que non directement centré sur le travail en bibliothèque, relevons notamment dans ce numéro :

- une interview du président sortant;
- un article de cinq pages consacré à l'œuvre de Victor HUGO;
- Un " regard sur la littérature italienne ".

(J.H.)

3. DOCUMENTALISTE, SCIENCES DE L'INFORMATION, 2001, V 38, n° 5-6 décembre :

- a. L'écran efficace : une approche cognitive des objets graphiques - Xavier CASANOVA et Joëlle COHEN - (p. 272 - 283) - (21 réf.)

Dans un précédent article, Joëlle COHEN présentait trois lois fondamentales de la perception visuelle et montrait en quoi leur connaissance pouvait éclairer la conception des interfaces graphiques d'un service d'information en ligne. Avec Xavier

CASANOVA, elle passe ici à une élaboration théorique permettant d'intégrer dans sa démarche l'ensemble des processus cognitifs fondamentaux, de l'extraction des informations à leur exploitation, en passant par leur interprétation et leur mémorisation. L'écran efficace est celui où l'adéquation du fond à la forme déclenche la perception immédiate des relations qui relie tous les objets graphiques. Une grille d'analyse visuelle (reprise en pages 284 à 289), fondée sur vingt-quatre critères d'évaluation reprend de façon synthétique l'ensemble de cette réflexion.

- b. Nouvelles compétences et nouvelles formations en IST : l'expérience du GESIST - Marie-Gabrielle BODART et Geneviève LAGO (Avant-propos de Jean MICHEL) - (p. 290-297).

La décentralisation fréquente, au sein des entreprises et des organisations de la production et de la mise à disposition de la documentation, ainsi que la nécessité de mener des recherches d'information au plus près des usagers conduisent de plus en plus de personnes non nécessairement formées aux méthodes et outils de l'information-documentation à intervenir sur ce terrain. Un nouveau métier de proximité apparaît ainsi, et avec lui la nécessité de former à ce métier. Cet article présente le programme **GESIST** de formation professionnelle d'assistant de **GESTion en Information Scientifique et Technique**, récemment mis en place par la Commission IST du pôle de recherche Agropolis de Montpellier.

- c. Logiciels documentaires et logiciels d'archives : deux enquêtes.

- Logiciels de gestion intégrée d'archives : le point sur la question - Philippe MARTIN - (p. 302-303).
- Logiciels documentaires : nouvelles fonctions, nouveaux usages - Michèle LENART - (p. 304-305).

Deux enquêtes menées en 2001 auprès des fournisseurs de logiciels ont récemment été publiées. L'une, effectuée par le Bureau van DIJK, porte sur les logiciels de gestion intégrée d'archives : l'autre, conduite par le cabinet de conseil Tosca Consultants, se penche sur les logiciels documentaires. Cet article présente brièvement les principales tendances actuelles de l'offre, telles que leurs auteurs les ont dégagées de ces deux études, ainsi que les conséquences sur les pratiques professionnelles de l'implantation de ces logiciels dans les services d'archives et dans les centres de documentation auxquels ils sont destinés.

- d. Troisième conférence ISKO-France. Filtrage et résumé automatique de l'information sur les réseaux - Anissa DZIRI GHOUAS - (p. 312-315).

Les 5 et 6 juillet 2001 a eu lieu à Nanterre, à l'Université Paris-X, le troisième congrès du Chapitre français de l'International Society for Knowledge Organization (*ISKO*). Dans un contexte général de pléthore informationnelle, c'est aux enjeux scientifiques, technologiques et industriels du filtrage des flux d'information et du résumé automatique de l'information qu'ont été consacrées ces deux journées.

Signalons encore :

- d'une part : l'article de notre collègue S. JEROME, repris en pages 306-311, sous le titre "Inforum 2001 - Former et se former : clé pour le futur", article paru déjà dans le numéro 2/3 de 2001 de nos "CAHIERS".
- D'autre part : diverses journées d'études qui ont eu lieu au cours de l'année 2001 sur les thèmes suivants :
 - Les bibliothèques à l'heure de la connaissance globale - (p. 316-322).

- Internet, Intranet, Extranet : le droit à tous prix - (p. 323-325).
- Sous-traiter son intelligence concurrentielle - (p. 326-327).
- Image et droit : droit d'auteur, droit à l'Image - (p. 328-331).
- XML : actualités et perspectives - (p. 332-335).

4. EDUCACION Y BIBLIOTECA, 2002, V 14, n° 127, enero-febrero :

Outre l'article de Xavier F. CORONADO relatant l'œuvre de l'écrivain allemand Henry Charles BUKOWSKI (Bukowski y las bibliotecas : las fuentes que emborracharon al bebedor - Bukowski et les bibliothèques : les sources qui enivrent le buveur - p. 6-15 - 19 notes), on lira avec intérêt le dossier de 15 pages consacré à un plan destiné à donner une impulsion nouvelle aux bibliothèques publiques. Celui-ci est basé sur une étude conduite dans toute l'Espagne en vue de déterminer les orientations à proposer dans ce domaine particulier du monde de l'éducation. Ces orientations se traduisent en douze recommandations.

La situation des bibliothèques publiques espagnoles est analysée par Hilario HERNANDEZ (p. 82 à 89 du dossier précité).

La revue présente aussi en ses pages 91 à 115, l'index des articles (et auteurs) publiés dans les numéros de l'année 2001.

(J.H.)

5. INFORMATION EUROPE (EBLIDA), 2002 (sic!), V 6, n° 4, Winter :

Dans son éditorial la directrice d'EBLIDA Teresa HACKETT signale que cet organisme va fêter, en 2002, son 10^{ième} anniversaire. L'évolution dans le domaine de l'information fait que l'on doit se remettre en question, en s'adaptant aux circonstances. C'est pourquoi la revue *Information Europe* paraît, avec le présent numéro, pour la

dernière fois sous la forme qu'on lui connaît depuis 1996. Une analyse des produits et services d'information d'EBLIDA est en cours, de même que la manière de les mettre à la disposition des utilisateurs. Dans ce domaine, il sera vraisemblablement fait usage des nouvelles techniques électroniques de publication.

Comme dans les précédents numéros, nous retrouvons dans celui-ci les rubriques habituelles :

Copyright - (p. 4-5) :

- a) Security technologies for digital media.
- b) Licensing digital resources.
- c) WIPO launches a website dedicated to SMEs.

Culture - (p. 6-7) :

- Deux pages consacrées à " The European Union and cultural policies ".

Education - (p. 8-10) - (8 ref.) :

- a) Making a European area of lifelong learning a reality.
- b) EBLIDA statement on the role of libraries in lifelong learning, June 2001.

Country focus - (p.11-13) :

- Pays vedette, les Pays-Bas.

Projects - (p. 15-17) :

- a) CULTIVATE-Russia - Russia joins the CULTIVATE family.
- b) A host of golden daffodils ... 25 new projects trialling innovation in the cultural heritage sector and their coordination project, TRIS.

Information Society - (p. 18-19) :

- a) Exploitation of public sector information.
- b) The contributions of member states to the eEurope initiative.

New Publications - (p. 20-21) :

- Résumé avec références ISBN, e-mail et site web de 10 publications récentes relatives au domaine de l'information.

Central & Eastern Europe - (p. 22-23) :

- a) Public hearing on culture in the candidate countries.
- b) E-IFL - Electronic information for libraries.
- c) Distributed information management system.
- d) INFOMARK, paper document security.
- e) The Phare Programme annual report 2000.

6. INFORMATION - WISSENSCHAFT UND PRAXIS, 2002, V 53, n° 2, März :

- Des Surfers Leid, des Surfers Freud : Web Usability und wie man sie testet - Gabriele FAHRENKROG, Olivier MARAHRENS und Ewald BITTNER - (p.73-81) - (13 ref.).
- Cross-Language Evaluation Forum (CLEF) : Europäische Initiative zur Bewertung sprachübergreifender Retrievalverfahren - Michael KLUCK, Thomas MANDL und Christa WOMSER-HACKER - (p. 82-89) - (20 ref.).
- Wenn gut nicht gut genug ist : Knowledge Management in der Unternehmensberatung Mummert + Partner - Steffen H. ELSNER und Evelin LÖFFELAD - (p. 90-94) - (3 ref.).
- Aus der Praxis der Patentinformation : Übersicht über die Entwicklung der elektronischen Medien der Patentbehörden, der Verlage und Internetprovider (Teil 1) - Dieter GEISS - (p. 95-101).
- Wert der Information : Ware oder öffentliches Gut : Hearing zur Umsetzung der Urheberrechtsrichtlinie der EU in das Urheberrechtsgesetz -

- Luzian WEISEL und Christine FISCH - (p. 102-104).
- Jeder hat das Recht, sein Portal zum Wissen zu betreten : 6. Bielefeld Conference - Ulrike LANG - (p. 105-111).
 - Internationale Norm und Internationaler Fachbericht zur Schriftgutverwaltung erschienen - (ISO 15489-1) - (p. 112).

* * *
