

**ABD
BVD**

ASSOCIATION BELGE
DE DOCUMENTATION
BELGISCHE VERENIGING
VOOR DOCUMENTATIE

Numéro spécial | Speciaal nummer

Bladen voor **DOCUMENTATIE**
Cahiers de la **DOCUMENTATION**

Trimestriel | Driemaandelijks **Septembre | September**



Inforum 2009
I&D: it's all about people

**Profitez-en !
Geniet ervan!**

**Les négociations
informationnelles :**
Face à face et/ou électronique

**Regards sur la
satisfaction des usagers**

**Social networking as a
business information tool**

Spoetnik:
een online cursus web 2.0
voor bibliotheekmedewerkers

Apprendre à apprendre :
Maîtrise de l'information
et apprentissage
tout au long de la vie

**ABD
BVD**

ASSOCIATION BELGE
DE DOCUMENTATION
BELGISCHE VERENIGING
VOOR DOCUMENTATIE

Numéro spécial | Speciaal nummer

Bladen voor **DOCUMENTATIE**
Cahiers de la **DOCUMENTATION**

**Rédacteur en chef
Hoofdredacteur**

Guy Delsaut

**Ont participé à ce numéro
Werkten mee aan dit nummer**

Christopher Boon
Jacques Henrard
Paul Heyvaert
Simone Jérôme
Philippe Mottet
Marc Van den Bergh
Éric Vanzieleghem

Mise en page

Opmaak

Véronique Monnier

Conception de la couverture

Coverontwerp

Image Plus

Impression

Druk

Ciaco

Pour tout renseignement sur les *Cahiers de la documentation*
ou pour soumettre un article :

Voor alle inlichtingen over de *Bladen voor documentatie*
of om een artikel voor te stellen:

cahiers-bladen@abd-bvd.net

Sommaire Inhoudstafel

63^{ème} année - 2009 - n° 3

63ste jaargang - 2009 - nr 3

- Éditorial – Woord vooraf 3

- Profitez-en ! – Geniet ervan! 6
Discours d'introduction de Vincent Maes
Inleiding door Vincent Maes

- Les négociations informationnelles 8
Face à face et/ou électronique
Yves-François Le Coadic

- Regards sur la satisfaction des usagers 15
René Patesson

- Social networking as a business information tool 24
Arthur Weiss

- *Spoetnik* 31
Een online cursus web 2.0 voor bibliotheekmedewerkers
Alice Doek

- Apprendre à apprendre 38
Maîtrise de l'information et apprentissage tout au long de la vie
Abdelaziz Abid et Jacques Henrard

- Regards sur la presse – Een blik op de pers 44

Geruime tijd lopen we reeds met het idee om de artikels gepubliceerd in *Bladen voor Documentatie* een jaar na verschijnen, vrij digitaal ter beschikking te stellen. Sinds enkele dagen is dit werkelijkheid geworden.

Jullie kunnen op onze website¹ de artikels (her)lezen uit de periode begin 1999 tot het nummer 2008/3. Telkens er een nieuw nummer op papier uitkomt, zal ook digitaal het nummer van een jaar geleden vrijkomen.

Van de gelegenheid maken we tevens gebruik om de rubriek op onze website voorzien voor de *Bladen* logischer in te richten, coherenter dan voorheen, meer... laat ons met een glimlach zeggen perfecten.

Om het opzoeken van de digitale teksten te vereenvoudigen, installeerden we tevens een zoekrobot.

Het digitaal ter beschikking stellen van deze artikels is slechts mogelijk door het individueel akkoord van elk der auteurs. We houden er dan ook aan ze nog een keer te danken. Tot onze spijt hebben we niet alle auteurs kunnen bereiken. Indien één van hen vaststelt dat we zijn artikel zonder expliciete toelating via het Internet vrij ter beschikking stellen, kan hij ons steeds contacteren en herstellen we de situatie.

Jullie zien en trouwe leden weten dat we als ABD-BVD-bestuur trachten zoveel mogelijk de evolutie binnen onze sector te volgen of zelfs voor te zijn, zoveel mogelijk te vernieuwen, zo weinig mogelijk in herhaling te vallen met de aangesneden onderwerpen in *Bladen voor Documentatie*, de thema's voor de maandelijkse studienamiddagen of de *Infora* en de daarop uitgenodigde sprekers.

Een kleine, bijna niet nodig te vermelden vernieuwing, gebeurde ook in het kader van *Inforum 2009*. Voor het eerst sinds de jaarlijkse organisatie van *Inforum* slaagden we erin een gezamenlijke titel voor deze studiedag te hebben *I&D: it's all about people*. Dit laatste weten we als professionals natuurlijk al lang, maar wilden het toch nog even in de kijker zetten. Uit de evaluatieformulieren van voorgaande *Infora* is

Depuis de nombreuses années déjà, nous avons le projet de mettre les articles des *Cahiers de la documentation* en accès libre sur notre site, un an après leur publication sur papier. C'est aujourd'hui devenu réalité !

En effet, depuis quelques jours, vous pouvez lire ou relire, sur notre site¹, les articles publiés dans nos pages depuis l'année 1999 jusqu'au n° 3 de l'année 2008. À chaque parution d'un nouveau numéro sur papier, nos archives en ligne seront également enrichies d'un nouveau numéro.

Nous avons profité également de ce nouveau service pour revoir quelque peu la section du site consacrée aux *Cahiers*, en la rendant plus logique, plus cohérente, plus... oserions-nous dire... plus parfaite.

Un outil de recherche a également été ajouté afin de faciliter la recherche dans les articles en ligne.

Cette mise à disposition n'a pu être possible qu'avec l'accord des auteurs et nous tenons à les en remercier. Certains n'ont malgré tout pas pu être contactés. Si l'un d'eux ne souhaite pas que son article soit disponible sur Internet, il peut nous contacter et nous le retirerons de notre site.

Comme vous le voyez et nos fidèles membres le savent bien, le conseil d'administration de l'ABD-BVD essaie le plus possible de suivre l'évolution de notre métier ou même de la devancer, le plus souvent possible de se renouveler et le moins possible de se répéter dans les sujets traités dans les *Cahiers de la documentation*, les thèmes des réunions mensuelles ou des *Inforum* ou dans les orateurs invités.

Une petite nouveauté, presque inutile à mentionner, s'est également produite lors de *Inforum 2009*. Pour la première fois, notre journée d'étude annuelle a été organisée sous un titre unique : *I&D: it's all about people*. Ce titre n'a pas été choisi par hasard. Nous, professionnels, savions naturellement cela depuis longtemps mais nous souhaitions encore mettre cette idée sous les projecteurs. Selon les formu-

gebleken dat de leden meer geïnteresseerd waren voor items die te maken hadden met het menselijke aspect eerder dan het technologische. Om deze redenen hebben we getracht deze te bundelen tot het thema van het voorbije *Inforum*. Informatie is voor onze sector een serieus item, hiervan zijn we met z'n allen overtuigd, maar het verlenen van de juiste informatie aan de gebruiker hangt voor een groot deel af van een goede vraagstelling en van de interactie tussen leverancier en vraagsteller waarbij de tevredenheid van deze laatste als elementair moet worden beschouwd. In een periode van "long life learning" zullen de nodige opleidingen ongetwijfeld kunnen bijdragen tot de verbetering van de dienstverlening. Dienstverlening die bij het speuren naar informatie gediend is met het beschikken over de nodige netwerken. Tot daar in een notendop waarover *Inforum 2009* handelde: "It's all about people" en dit geldt zowel langs de aanbod- als langs de vraagzijde.

Eenmaal het *Inforum* voorbij wordt reeds aan een volgende editie gedacht. Inspiratie voor potentiële onderwerpen wordt zoals reeds gezegd, steeds gevonden in de evaluatieformulieren. Hieruit blijkt ook geregeld dat jullie een meer naar de dagdagelijkse praktijk georiënteerd *Inforum* wensen. Daarom ook hier een vernieuwing. De voorbereiding van de vroegere *Infora* werd steeds gedaan door de ABD-BVD-werkgroep *Inforum* waarvan de leden een onderwerp trachten te vinden en dan op zoek gingen naar gerenommeerde sprekers of omgekeerd iemand kende een specialist in een bepaalde materie en daaromheen werd een studiedag uitgebouwd.

Om nog meer tegemoet te komen aan de wensen van onze leden denken we eraan om een uitwisseling van ervaringen te laten gebeuren, wel opgebouwd rond een centraal thema. We denken hierbij aan een gedachtenwisseling rond het belang van de (het) informatie(centrum) en de I&D-professionals: initiatieven die genomen werden om de zichtbaarheid binnen de organisatie of zelfs erbuiten te promoten, het realiseren van toegevoegde waarde door een doorgedreven dienstverlening naar de gebruikers toe, zelfs het onmisbaar worden voor de organisatie. Meteen sluit dit onderwerp aan bij dat van 2009.

Dit is het tweede opeenvolgende jaar dat we erin slagen een speciaal nummer uit te brengen rond het voorbije *Inforum*, waarbij we de sprekers bereid vonden om de door hen ontwikkelde stellingen nog een keer in een artikel uiteen te zetten. Hiervoor aan allen onze dank voor een toch niet te onderschatten inspanning om naast het voorbereiden van een uiteenzetting nog een tekst te redigeren. We vergeten in geen geval de

lares d'évaluation des précédents *Inforum*, nos membres étaient demandeurs de sujets touchant plus aux aspects humains que technologiques. Nous avons tenté de les regrouper comme thème de notre dernier *Inforum*. L'information, dans notre secteur, est évidemment un aspect sérieux, nous en sommes tous convaincus, mais nous oublions souvent que la diffusion de la bonne information à l'utilisateur dépend, pour une grande part, d'une question bien posée et de l'interaction entre le fournisseur et le demandeur. La satisfaction en est l'élément essentiel. Dans une période où la formation continue doit se dérouler tout au long de la vie, de nécessaires formations devront contribuer à l'amélioration du service. Un service qui pourra compter sur les réseaux nécessaires nous permettra de trouver l'information adéquate. Comme nous le disions lors de l'*Inforum 2009*: "It's all about people" et cela vaut tant du côté de l'offre que de la demande.

À peine une édition de l'*Inforum* est-elle terminée que l'on pense déjà à l'édition suivante. L'inspiration pour les sujets potentiels est trouvée, comme nous l'avons déjà mentionné, dans les formulaires d'évaluation. De là, il est apparu que vous souhaitez un *Inforum* plus orienté sur la pratique quotidienne. C'est pourquoi, encore une fois ici, nous innovons. La préparation des *Inforum* précédents était toujours l'activité d'un groupe de travail, au sein de l'ABD-BVD, dont les membres tentaient de trouver un sujet et partaient chercher des orateurs renommés ou, inversement, quelqu'un connaissait le spécialiste d'un sujet particulier et la journée d'étude se construisait autour de cela.

Pour encore mieux rencontrer les souhaits de nos membres, nous pensons organiser un échange d'expériences, bien construit autour d'un thème central. Nous pensons à un échange d'idées autour de l'importance de l'information, du centre d'information et des professionnels de l'I&D: les initiatives qui ont été prises pour promouvoir la visibilité au sein de l'organisation ou même en dehors, la réalisation de valeur ajoutée par les fournisseurs de services auprès des utilisateurs ou même comment devenir indispensable à l'organisation. Un sujet qu'on peut rattacher à celui de 2009.

C'est la deuxième année consécutive que nous publions ici un numéro spécial consacré au dernier *Inforum*, pour lequel les orateurs ont accepté d'encore une fois exposer leur position dans un article. Nous voudrions remercier chacun d'eux pour l'effort, qu'il ne faut surtout pas sous-estimer, d'avoir encore rédigé un texte en plus de la préparation de leur exposé. N'oublions pas non plus de remercier la Bibliothèque royale

Koninklijke Bibliotheek van België die niet alleen de nodige infrastructuur voor onze *Infora* ter beschikking stelt, maar reeds jaren de openingsrede verzorgt, evenals de sponsors die het mogelijk maken om deze dag te organiseren.

Rest ons nu nog alleen jullie een aangename lectuur toe te wensen en vergeten jullie vooral niet: *Inforum 2010* staat geprogrammeerd op donderdag 29 april 2010. Jullie vinden zeker nog een plaatsje in jullie agenda om deze datum aan te noteren.

Noot

¹ <<http://www.abd-bvd.be/bladen.php>>

de Belgique, non seulement pour l'infrastructure mise à notre disposition pour nos *Inforum* mais également pour le message qui ouvre traditionnellement cette journée, ainsi que les sponsors sans qui tout cela ne serait pas possible.

Il nous reste encore à vous souhaiter une agréable lecture et surtout n'oubliez pas : *Inforum 2010* est programmé le jeudi 29 avril 2010. Vous trouverez certainement encore une petite place dans vos agendas pour noter cette date.

Note

¹ <<http://www.abd-bvd.be/cahiers.php>>

Profitez-en ! / Geniet ervan!

Discours d'introduction de Vincent MAES

Président, Association Belge de Documentation

Inleiding door Vincent MAES

Voorzitter, Belgische Vereniging voor Documentatie

Mesdames et Messieurs, Dames en Heren, Geachte collega's,

Ik ben echt tevreden om u vandaag dit inforum te kunnen voorstellen als voorzitter van de Belgische Vereniging voor Documentatie, deze waardige zestigjarige dame. Zestigjarige misschien, maar nog over "de beaux restes" beschikkend.

L'inforum, c'est toujours un moment un peu spécial pour l'Association, une sorte de point d'orgue, de climax.

Zeer zeker, er zijn nog andere mogelijkheden, om ervaringen uit te wisselen, zoals tijdens de maandelijkse vergaderingen (een tiental passeerden de revue sedert het laatste Inforum), of om kennis te maken met wat er elders gebeurt, zoals dank zij de Bladen voor Documentatie. Zijn de mooie beelden op het titelblad van de Bladen voor Documentatie u opgevallen? Dit bewijst dan weer dat wij aan ons imago werken. Mooie beelden zullen vandaag zeker niet ontbreken.

En ik spreek niet over de andere mindere opvallende diensten, zoals de certificatie, of de medewerking met andere verenigingen, in België of in het buitenland: VVBAD, Document@work, de Franse ADBS, de Nederlandse NVB, de Europese EBLIDA. Sommige leden van deze verenigingen zijn hier trouwens vandaag aanwezig.

Mais aucune de ces possibilités ne permet de rencontrer près de 200 pairs. Vous l'aurez compris, j'ai un "boentje" pour l'Inforum.

Si nous sommes venus si nombreux aujourd'hui, avouons-le, c'est pour **profiter**.

Les bibliothécaires, les documentalistes, c'est bien connu, ça profite et ça ne rapporte rien !

Als we hier vandaag zijn, is het om te **genieten!**

D'abord, profiter d'un cadre prestigieux, chargé de mémoire, d'histoire, d'une âme. Rendez-vous compte : la Bibliothèque Royale de Belgique ! Ja, mensen, de Koninklijke Bibliotheek van België!

Avouez que comme bibliothécaires ou documentalistes, c'est le pied !

Que M. Lefèvre et la Bibliothèque Royale de Belgique soient remerciés pour leur indéfectible hospitalité
Met onze beste dank!

Tirer profit surtout de l'expérience et du savoir que partageront avec nous les orateurs et les modérateurs.

Grâce vous en soit rendu de nous fournir matière à réflexion, à discussion, et à inspiration.

Hartelijk dank, geachte sprekers en moderatoren, om ons stof tot nadenken te geven, om samen te discussiëren, om ons erdoor te laten inspireren.

Many thanks to you, dear speaker, for giving us food for thought, for discussion and inspiration.

Utiliser cette opportunité pour regarder l'avenir, les étudiants; et distinguer leurs travaux remarquables via le Prix ABD-BVD.

Profiter pourquoi pas des moments de pause, ou de l'Assemblée Générale extraordinaire en fin de journée, pour venir discuter avec nous, les administrateurs de l'Association, des services actuels, ou de ceux que nous pourrions vous rendre. C'est facile : vous nous reconnaîtrez à nos ravissants badges jaunes.

Neem de gelegenheid te baat om met ons, de leden van de Raad van Bestuur over de diensten van de BVD te discussiëren. U zal ons gemakkelijk herkennen aan onze hele mooie gele badge.

Profiter aussi de cette respiration dans le travail pour retrouver vos confrères de la grande famille des professionnels de l'information, au café, au lunch, ou pourquoi pas autour d'un verre pendant le drink, à l'issue de cette journée bien remplie ? Mais juste après l'Assemblée Générale alors, pas pendant...

Voor deze wel gevulde dag, hartelijk dank aan de Inforum groep en aan z'n coördinator, Marc Van den Bergh (tevens onze nieuwe vice-voorzitter), die dit samen allemaal mogelijk heeft gemaakt.

Enfin, notre reconnaissance va à nos sponsors – Ebsco, Lexis-Nexis et Swets -, qui, grâce à leur soutien, nous ont permis de vous offrir cette journée bien remplie.

Et encore merci à vous tous, chers deux cents collègues et amis, de votre présence.

Met onze dank aan jullie allemaal, geachte tweehonderd collega's en vrienden, voor jullie aanwezigheid.

Et donc, rappelez-vous le message du Président : profitez-en !

En de boodschap van de Voorzitter indachtig: geniet ervan!

Vincent Maes
Association Belge de Documentation
Belgische Vereniging voor
Documentatie
Chaussée de Wavre, 1683
Waversesteenweg 1683
1060 Bruxelles / Brussel
Vincent.MAES@ec.europa.eu

Avril / April 2009

LES NÉGOCIATIONS INFORMATIONNELLES

Face à face et/ou électronique

Yves-François LE COADIC

Professeur émérite de science de l'information, Conservatoire National des Arts et Métiers

- La satisfaction du besoin d'information de leurs usagers constitue l'alpha et l'oméga des professionnels de l'information et de la documentation. Pour l'atteindre, une difficile négociation doit s'effectuer. On l'étudiera pas à pas à travers l'analyse des interactions informationnelles des usagers avec les documentalistes-bibliothécaires (f-négociation) et/ou avec les systèmes électroniques d'information (e-négociation). La première forme de négociation est un des actes de communication humaine les plus complexes. Les recherches sur les usages et les usagers de l'information ont contribué à mieux la connaître. La deuxième forme de négociation qui connaît un développement important amène à l'invention de nouvelles structures de dialogue. Dans les deux cas, des formations à ces négociations sont nécessaires et devraient être intégrées dans les cursus professionnels.
- De gebruiker tevreden stellen bij zijn speurtocht naar informatie raakt de ziel van elke I&D-professional. Om dit te bereiken dient een moeilijke onderhandelingsprocedure doorlopen worden. Het artikel zal stap voor stap nagaan welke informele interacties zich afspelen in de relatie tussen de gebruiker en de documentalist-bibliothecaris en/of het digitale informatiesysteem. De eerste vorm van onderhandelen is een van de meest complexe communicatievormen die zich tussen individuen kan voordoen. Onderzoek naar het gebruik en de gebruikers van informatie heeft ertoe bijgedragen deze onderhandelingsstrategie beter te onderkennen. De tweede vorm kent een sterke ontwikkeling en leidt tot het op punt stellen van nieuwe structuren in dialoog. Beide vormen vereisen opleiding in hoe te onderhandelen en zou best dienen geïntegreerd in de professionele opleiding.

D'une façon générale, lorsqu'on pense à un système d'information, l'idée de l'être humain (des gens, des personnes) incarné dans le système n'est pas vraiment présente. On pourrait même dire que l'idée centrale est de désincarner l'information : séparer le corps de l'esprit. L'idée qui est à l'œuvre est que l'information peut être retirée du contexte dans lequel elle est produite, qu'elle peut être stockée dans des dispositifs techniques et qu'elle peut être rendue disponible pour être consommée par une communauté invisible d'usagers.

N'oublions pas que l'ancêtre de la science de l'information et de la documentation, la bibliothéconomie, apportait d'abord des réponses aux problèmes posés par les collections (constitution, accroissement, classement, catalogage, conservation) puis ensuite à ceux posés par la bibliothèque elle-même en tant que service organisé (règlement, personnel, comptabilité, local, ameublement) et enfin, mais en dernier, à ceux posés par les lecteurs, les usagers; encore ne s'agissait-il que des devoirs réciproques du personnel et du public, de l'accès aux livres et du prêt.

De ce fait, le "facteur humain" qui décrit un axe de recherche lié à l'ergonomie de l'interaction entre les gens et les ordinateurs n'est nulle part étudié lorsqu'il s'agit de l'interaction entre les gens de la documentation. D'où l'intérêt du thème que l'Association belge de Documentation a choisi d'étudier cette année lors de l'Inforum. Nous avons choisi de parler des gens de l'I&D et d'un moment de leur interaction, celui de la négociation informationnelle.

Les gens de l'I&D ?

Ils (elles) se regroupent en deux grandes catégories : les documentalistes et les usagers¹. L'activité des premiers se faisant peu ou prou dans le cadre du paradigme² bibliothéconomique que nous venons de décrire, le dialogue avec les usagers restait très réduit, l'essentiel de l'activité du documentaliste consistant en un dialogue avec la collection. D'où le paradigme "orienté-document(aliste)" utilisé pour le décrire.

Dans le cadre de ce paradigme, ce qui compte vraiment, c'est de fournir du **document**. En effet, l'accent est mis sur la collection et les objets qu'elle contient (le livre, le document et sa fourniture, sa provision) sans se soucier s'il y a usage de l'information contenue dans ces objets ou portée par ces objets. Le dessin de la figure 1 illustre bien et de façon humoristique cette primauté de l'objet sans souci de l'usager³.

Dans le cadre du nouveau paradigme "orienté-usager", se dégage l'exigence d'une prise en considération de l'usager ce que tendent à prouver les expressions suivantes recueillies dans la littérature en science de l'information :

"...un service d'information centré sur l'usager",
"...une approche centrée usager...",
"...une bibliothèque centrée sur l'usager...",
"une muséologie de points de vue (ou muséologie d'environnement) centrée sur le visiteur (et non sur des objets ou des savoirs)",
"...une bibliothèque universitaire centrée sur le client",
"...orientée

consommateur...", "des modèles de recherche de l'information orientés humain", "...orienté usager...", "...pertinent pour l'usager...", "...orienté personnes..."

Les effets de ce changement d'orientation se font

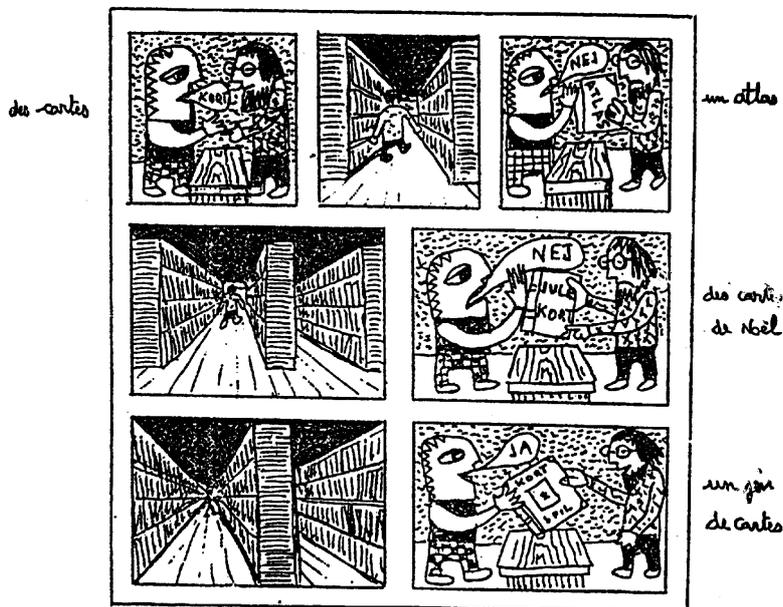


Fig. 1 : En l'absence de négociation avec l'usager (d'après Kaae, Soren, Royal School of Librarianship, Copenhagen (Denmark), 1980).

même sentir au niveau technique : les techniques sont passées d'une architecture "maître-esclave" à une architecture "client-serveur".

On assiste donc depuis une vingtaine d'années au passage progressif d'une orientation-documentaliste à une orientation-usager, d'un ascendant documentaire à un ascendant informationnel. Ce qui veut dire qu'un nouvel ensemble de principes et de règles est apparu. Parmi ces principes, il y a le principe interactionnel.

Des gens en interaction

L'opération centrale de tout service d'information (centre de documentation, bibliothèque) est l'interaction informationnelle entre l'usager et le système, indirectement avec l'aide d'un intermédiaire ou directement sans intermédiaire. Le but étant d'arriver par des échanges d'information, qui se réalisent lors de processus de communication, à résoudre un besoin d'information⁴. Cette interaction qu'elle soit entre deux personnes (en face-à-face, "**f-négociation**") ou entre une personne et un ordinateur (électronique, "**e-négociation**") reste une activité sociale et peut être isolée et traitée comme une réalité positive justifiable d'une approche scientifique⁵. C'est ce

qu'a entrepris en premier le sociologue interactionniste Goffman et le courant de recherche ethno-méthodologique pour l'étude des interactions en face-à-face⁶. L'essentiel de ces échanges "f" ou "e" prend la forme d'une véritable négociation.

Des gens en négociation

En effet, pour arriver à exprimer le besoin d'information et à le formuler de façon de plus en plus précise, l'usager et le documentaliste doivent mener une négociation. Vous allez probablement trouver étrange l'usage de ce concept dans un univers non-conflictuel comme l'est celui des centres de documentation et des bibliothèques. La négociation est en effet comprise comme un processus de communication et d'échanges, un dialogue entre deux ou plusieurs parties (bi ou multilatérales) dont l'objectif est généralement la résolution d'un problème ou d'une question faisant l'objet d'un différend. Le processus de négociation s'inscrit ici dans un rapport de compétition⁷. Mais il peut aussi s'inscrire dans un rapport de coopération entre les parties.

C'est cette approche que nous adoptons dans nos études sur le besoin d'information. C'est ce qui nous amène à définir la négociation informationnelle comme un processus d'échanges d'information dont l'objectif est la résolution d'un besoin d'information, besoin qui sera formulé par l'exposé d'un problème et sa formulation à l'aide de questions.

De ce fait, la négociation informationnelle qui va se dérouler sous forme de dialogue où alterneront questions et réponses sont à la base des dynamiques caractéristiques des phénomènes d'usage de l'information ainsi que des différents usagers. Leur examen est donc au cœur des études en information :

- étude de la question Q, prise isolément, et des phénomènes linguistique et cognitif qu'elle mobilise,
- analyse des dialogues, enchaînements de dyades "question-réponse Q - R"

Exemple 1

Trois négociations enregistrées dans la médiathèque municipale d'une galerie marchande en France :

Négociation 1

Usager : Vous avez quelque chose sur la peinture ?

Documentaliste : Oui, regardez, le premier rayon, là.

Négociation 2

Usager : J'ai regardé pour un livre sur la bureautique, mais y a rien.

Documentaliste : Je vous ai dit de regarder en 001.642.

Usager : J'ai regardé en 642 directement.

Documentaliste : Non, vous n'avez pas regardé au bon endroit.

Négociation 3

Usager : Vous auriez des livres sur le ... ?

Documentaliste : Sur le quoi ?

Usager : Sur le bois.

Documentaliste : ah... sur le bois... euh... comment dire... euh... technique ou... euh ?

Usager : Sur ce que l'on appelle la filière bois, ce qu'on entend sur la filière bois.

Documentaliste : Ce que vous voulez, c'est l'industrialisation du bois, depuis l'abattage jusqu'à la... (*inaudible*) ?

Usager : Oui, la filière bois, c'est...

Documentaliste : Oui, l'économie du bois... oui... c'est très vaste, je crois qu'il faudrait que vous regardiez le fichier matière au mot bois.

Usager : Bois ?

Documentaliste : Oui, parce que vous allez avoir les différents... (*inaudible*), ça part de la forêt jusqu'au... (*inaudible*)

Usager : Il va falloir plusieurs ouvrages, quoi !

Documentaliste : Oui, jusqu'au travail du bois, c'est ça qu'est... oui... il vaut donc mieux regarder au mot bois, parce que c'est très vaste et qu'il vous faudra plusieurs livres. Sinon... euh... je peux vous donner quelques cotes mais je crois qu'il vaut mieux que vous choisissiez ce qui vous intéresse en regardant au mot bois dans le fichier matière.

Usager : Et de manière générale, sur la filière bois ?

Documentaliste : Vous voulez qu'on regarde

ensemble ?

Usager : Si vous voulez, oui.

Exemple 2

Une négociation simulée dans une bibliothèque au Québec

Une vidéo de la série humoristique québécoise *Têtes à claques*⁸ permet également de se rendre de compte de la difficulté d'une négociation entre l'usager et le bibliothécaire.

Ces exemples montrent quelques unes des spécificités de la négociation informationnelle en face à face.

f-négociation

Que constate-t-on ? Que la négociation des questions dans un processus d'interaction informationnelle est un des actes de communication les plus complexes :

une personne, l'usager(e), essaie de décrire à une autre personne, le ou la documentaliste-bibliothécaire, non pas quelque chose qu'elle connaît, mais quelque chose qu'elle ne connaît pas et que ne connaît pas forcément l'autre personne.

De ce fait, l'usager ne sachant pas identifier avec précision ses besoins d'information, il ne faut pas s'attendre à ce qu'il(elle) sache quoi demander exactement : On sait ce que l'on voulait quand on a trouvé ce qu'on veut.

Citons pour mémoire le fameux dialogue de Platon entre Ménon et Socrate :

"Ménon : Comment pourriez-vous, Socrate, trouver quelque chose quand vous ne savez pas ce que c'est ? Quelle est la chose que vous ne connaissez pas que vous prendriez comme objet de votre recherche ? Et dans l'hypothèse où vous la trouveriez, comment sauriez-vous que c'est la chose que vous ne connaissiez pas ?"

Socrate : Je comprends ce que vous dites, Ménon ! Réalisez-vous quel éristique énoncé vous nous faites ? Qu'une personne peut chercher ni ce qu'elle sait ni ce qu'elle ne sait pas. Qu'elle ne peut pas chercher ce qu'elle sait puisqu'elle le sait déjà et n'a donc pas besoin d'une recherche ; pas plus que ce qu'elle ne sait pas puisqu'elle ne sait pas ce qu'elle doit chercher."

C'est donc au documentaliste d'anticiper cette incertitude de l'usager dès le tout début de l'interaction. Il doit être capable de deviner les besoins non-exprimés des gens, il doit être "mind-reading" : avoir l'art de discerner les pensées non exprimées des gens ce qui consiste à savoir com-

comment leur donner ce qu'ils ne savent pas qu'ils désirent.

De plus, la première question n'exprime pas toujours les intentions réelles de l'utilisateur.

- Soit il n'ose pas avouer son ignorance :

Exemple :

question initiale : Où sont les livres sur l'entomologie?

question négociée : Je veux me débarrasser de fourmis

- Soit, comme nous l'avons vu dans la vidéo citée ci-dessus, il ou elle cache ses véritables intentions.

Le documentaliste va alors aider l'utilisateur à négocier son besoin d'information, en canalisant sa demande à travers un certain nombre de filtres comme :

- la définition du sujet
- les objectifs et les motivations de l'utilisateur
- le profil personnel de l'utilisateur

Cela lui permet de déterminer exactement ce que veut l'utilisateur et cela permet à l'utilisateur de savoir ce que peut ou ne peut pas faire le système, le centre documentation ou la bibliothèque.

Le (la) documentaliste doit être sûr(e) d'avoir compris la question et doit le montrer à l'utilisateur. L'une des raisons pour lesquelles ce dernier pose des questions qui n'expriment pas ses besoins d'information, c'est qu'il sous-estime la capacité du documentaliste et du système d'information à lui fournir une réponse satisfaisante. Il faut éviter les questions inutiles qui font perdre du temps et introduisent des confusions.

Dans la conduite de la négociation, il faut éviter l'attitude "confesseur", le maternage et la monopolisation de la parole. Pendant la négociation, c'est l'utilisateur qui doit parler le plus : le documentaliste doit écouter plutôt que dominer la discussion. Conduire la négociation mais ne pas remplacer l'utilisateur : il y a dans la fonction documentaire des aspects vicariants qui sont à l'origine de malaises chez l'utilisateur, à tout le moins de mésententes.

Chez le documentaliste, des qualités psychologiques (sympathie, convivialité) et des qualités intellectuelles (analyse des questions) ont des effets sur la satisfaction de l'utilisateur. On regrettera les prédispositions chez certains documentalistes :

- à ne pas vouloir questionner l'utilisateur. Il met en avant le peu de temps dont dispose l'utilisateur.
- à ne pas savoir questionner l'utilisateur. Il a en général peu ou pas de compétence communicationnelle. La formation qu'il a reçue est trop étroitement bibliothéconomique ou documentaire.
- à ne pas pouvoir questionner l'utilisateur. Ici, c'est le statut d'infériorité du professionnel dans l'organisation qui l'inhibe et l'empêche d'initier l'interaction.

Chez l'utilisateur, on a été amené à constater :

- que ce ne sont pas les utilisateurs les plus connaisseurs qui sont les plus coopératifs et
- qu'en général, les intermédiaires passent plus de temps, lors de l'interaction, à donner de l'information aux utilisateurs qu'à obtenir de l'information d'eux.

Mais, il y a aussi des utilisateurs difficiles !

e-négociation

Cette nouvelle forme de négociation informationnelle est apparue lors de l'appropriation croissante des outils informatiques (ou assistés par ordinateur) par des utilisateurs non-informaticiens. L'étude est ici dirigée bien entendu vers les dialogues de l'utilisateur avec l'ordinateur, avec comme but de comprendre le besoin d'information et de répondre de manière automatique à un discours humain naturel :

- peut-on trouver et modéliser des structures de dialogue dans un environnement personne-ordinateur ?
- jusqu'à quel point des interfaces doivent-elles reproduire les modes conversationnels face-à-face personne-personne ?
- comment peut-on mettre en pratique ces dialogues personne-ordinateur ?
- La compréhension de la relation entre l'utilisateur humain à la recherche d'information et le système informatique a mobilisé de nombreuses disciplines. Il importe en effet de prendre en compte à la fois :
 - le problème de l'utilisateur et la tâche qu'il a à réaliser pour le résoudre,
 - les rôles respectifs des deux partenaires, l'utilisateur et l'ordinateur,
 - les caractéristiques cognitives de l'utilisateur,
 - l'interface (en particulier le terminal) et
 - le contenu informationnel du système.

Beaucoup de recherches ont porté sur les aspects ergonomiques des systèmes d'information électronique comme l'étude des facteurs humains.

L'étude des aspects psychologiques et cognitifs a conduit à modéliser les usagers. L'ordinateur organise ses réponses en fonction de l'image qu'il a des besoins d'information. Il propose de nouveaux mots-clés.

On a aussi exploré la façon dont peuvent être identifiés dans la négociation le sujet d'un dialogue et les changements de sujet lors d'un dialogue. Les résultats de ces études commencent à être pris en compte. Certaines réalisations restent toutefois naïves, imitatives, comme le montrent les messages d'accueil, les pages d'accueil, les menus, les langages d'interrogation et les réponses des systèmes informatisés.

Le principal résultat obtenu est le constat que les modes de dialogue entre personne et ordinateur ne sont pas toujours mimétiques des modes de dialogue entre humains. En conséquence, de nouvelles structures de dialogue, répondant aux besoins d'une communication humaine, doivent être inventées.

Formation à la négociation informationnelle

Cela signifie deux choses :

- apprendre à être interactif(ve) et ensuite
- apprendre à réaliser des systèmes d'information interactifs.

"F-négociation" = Apprendre à être interactif

C'est apprendre à être convivial et dialogique, à avoir des connaissances de négociateur(trice). Cela passe par un meilleur accueil et de bons dialogues, en face-à-face.

L'accueil

C'est la manière de recevoir quelqu'un.
Alors : êtes-vous approchable ? Donnez-vous l'impression à vos interlocuteurs qu'ils sont les bienvenus ou que leur demande est une intrusion qui interrompt votre lecture des *Cahiers de la Documentation* ?

Exemples de formation :

- La formation à l'accueil dans les bibliothèques et les musées : "L'accueil, une question de qualité".

- Dans le secteur des musées, les gardiens du Musée d'art moderne et contemporain de Genève reçoivent maintenant une "formation à l'accueil, l'information, la surveillance en institution culturelle". On espère former de super surveillants, proches des visiteurs et familiers des œuvres exposées, bien éloignés de l'archétype du gardien : un œil fermé, l'autre braqué sur l'horloge, avachi sur une chaise et parfaitement indifférent aux fresques sauvages qui l'entourent !
- La formation à l'assistance informatique. La gestion de l'assistance informatique aux usagers au quotidien (maintenance préventive, dépannage, assistance téléphonique, conseil auprès des usagers, etc.) exige d'acquérir des connaissances relationnelles en plus des connaissances techniques et organisationnelles : savoir poser les bonnes questions, comprendre le langage de l'utilisateur, l'aider à exprimer ses besoins, etc.

Le dialogue

Dialoguer, c'est s'entretenir avec une personne.
Alors : lorsque vous traitez une question, paraissez-vous efficace, empressé sans être flagorneur, flatteur ou condescendant, arrogant ? Lorsque les usagers viennent demander de l'aide, les bombardez-vous avec les mots de votre jargon ? "Vedette", "CDU", "champ", "ISBN", "Dewey" sont des termes incompréhensibles pour la grande majorité des usagers.

Exemple de formation :

Formation au dialogue, à la négociation et à l'organisation d'activités de groupe. Dans des écoles de science de l'information d'universités américaines, l'enseignement des phénomènes comportementaux aborde la communication interpersonnelle et les comportements des groupes humains. Les étudiants sont appelés ainsi à développer leurs compétences en communication et en négociation. Ils apprennent les principes de la dynamique de groupe et du leadership et acquièrent des compétences pour planifier, organiser et mettre en place des activités de groupe, interpréter les comportements de groupe et évaluer les résultats obtenus. L'influence d'Internet sur ces différentes activités et ces différents rôles est abordée. Les aspects psychologiques de l'activité de conseil sont aussi enseignés.

"E-négociation" = Apprendre à faire des systèmes d'information interactifs

C'est apprendre à concevoir des produits, des services, des systèmes interactifs, c'est-à-dire

avec lesquels il est possible d'avoir une relation en double sens :

- faire des centres de documentation et des bibliothèques des endroits chaleureux à l'usage des lecteurs et chaleureux pour le travail des documentalistes et des bibliothécaires,
- réaliser des bornes accueillantes, des documents attractifs, des sites aux contenus interactifs, etc.

Mais alors : votre service d'information est-il "approchable" ? Les pages d'accueil de vos sites Internet sont-elles utilisables ?

Exemples de formation :

- Produire des interactifs au musée. La Direction des musées de France a édité un guide pratique à l'usage des professionnels des musées, guide qui concerne la conception et la réalisation de produits interactifs exploitant des dispositifs de type informatique⁹.
- Installer des bornes interactives, des catalogues interactifs, etc. Dans le secteur des bibliothèques, les catalogues informatisés sont désormais des systèmes de recherche d'information à part entière. Leurs interfaces comprennent des menus, des messages et des explications, des suggestions en ligne, des messages clairs et explicatifs.

Conclusion

Deux formes principales de négociation informationnelle sont utilisées aujourd'hui par chacun et chacune d'entre nous lors de nos recherches dans les systèmes d'information : en face-à-face et électronique.

Une troisième forme connaît depuis peu un développement considérable. C'est en fait une forme médiatisée par ordinateur du face-à-face traditionnel. C'est un nouvel espace de communica-

tion où se déploient d'innombrables négociations abstraites du temps et de l'espace.

Dans ces négociations, nous avons remarqué que l'humain en chair et en os n'était pas vraiment présent dans le système. L'utilisateur, on l'a vu, avait été longtemps oublié. Mais réparation est faite aujourd'hui dans les systèmes d'information traditionnels.

C'est moins vrai dans le cas des systèmes électroniques. Si on essaie à travers l'analyse des tâches de saisir l'utilisateur en tant qu'être humain dans son environnement de travail, nous constatons que nous ne sommes, quand nous travaillons derrière un ordinateur, que deux mains, deux yeux (les agents de l'esprit) et un esprit ! Le corps est une "présence absente"¹⁰. Cette immobilisation et cette réduction du corps sont mises en avant et fétichisées dans les systèmes de réalité virtuelle où le corps est transformé en gants et en casque. Si nous considérons que l'interaction face-à-face est le prototype de toutes les formes d'interaction humaine, attention alors à ne pas avancer l'idée que la communication distante va remplacer la communication directe. Il nous faut plutôt reconnaître que les objets de nos systèmes sont plutôt des gens que des machines. Et que le développement de nos systèmes d'information a plus d'impact sur la société et les gens que le développement des systèmes physiques qui les constituent. Et que le "technospace", aussi monstrueux soit-il, reste peuplé d'êtres humains qui peuvent le changer. Nous sommes en chair et en os : soyons également en chair et en ligne.

Yves-François Le Coadic
*Conservatoire National des Arts et
Métiers*
292 rue Saint-Martin
75141 Paris Cedex 03
France
yvesfrancois.lecoadic@wanadoo.fr

Mai 2009

Notes

- ¹ Et il faudrait sans doute rajouter une troisième catégorie : les auteur(e)s, les producteurs de l'information qui sont eux généralement totalement ignoré(e)s ?
- ² En science, un paradigme est l'ensemble des règles et des principes qui fait l'objet d'un consensus à une époque donnée, dans une science donnée. Un changement de paradigme est l'indice d'une révolution scientifique.
- ³ Pour les besoins de la démonstration, les exemples sont pris dans le monde des bibliothèques et ne sont pas forcément vrais dans le monde de la documentation.
- ⁴ Le Coadic, Y.F *Le besoin d'information - Formulation, négociation, diagnostic*. Deuxième édition refondue. Paris : Éditions de l'ADBS, 2007, 204 p.
- ⁵ Quéré, L. *La théorie de l'action : le sujet pratique en débat*. Paris: CNRS Éditions, 1993.
- ⁶ Goffman, E. *Les rites d'interaction*. Paris: Éditions de Minuit, 1974.
- ⁷ Parmi les approches à prédominance compétitive la plus connue est la "négociation par position". Elle consiste à établir et à défendre une position en vue de réaliser des gains à la suite de concessions de l'autre partie; rapport de force, dissimulation des informations, amplifications des demandes, telles en sont les caractéristiques. Université de Sherbrooke (<http://www.usherbrooke.ca/politique_appliquee/> (consulté le 30 mai 2009)).
- ⁸ Têtes à claques.TV. *La bibliothèque* [document vidéo]. <http://www.tetesclaques.tv/la_bibliotheque_vid491> (consulté le 30 mai 2009).
- ⁹ Barchechath, E. ; Pouts-Lajus, S. *Interactifs : une technique de l'intention*. Paris : Direction des musées de France, 1992.
- ¹⁰ Beeson, I.A. The body in the information system in *Philosophical aspects of information systems*, Winder, R.L. ; Probert, S.K. ; Beeson, I.A. (ed.), London : Taylor & Francis Ltd, 1997, pp. 215-223.

REGARDS SUR LA SATISFACTION DES USAGERS

René PATESSON

Professeur, Université Libre de Bruxelles (ULB) - Centre de Psychosociologie de l'Opinion (CPSO)

- La satisfaction des usagers paraît être la mesure de la perception de la qualité et de la pertinence des actions menées pour eux ainsi que du bien-être qu'ils ressentent dans leurs rapports avec l'organisation. Mais est-ce aussi simple qu'il y paraît ? Le développement des études de satisfaction est à mettre en relation avec différents déterminants du fonctionnement de base de l'organisation, voire de son existence. Elle prend place dans les tableaux de bord de sa gestion et devient un critère d'évaluation de son fonctionnement interne avec les conséquences qui peuvent en découler. La mesure de la satisfaction soulève généralement de nombreuses questions sur la structure et l'activité même de l'entité qui sera évaluée, pour en construire – dans le questionnaire – une représentation acceptable à soumettre aux interviewés dont les résultats seront admis par l'organisation. Elle pose également des problèmes méthodologiques, en particulier dans l'usage des questionnaires. Elle nécessite également un regard attentif sur les réactions possibles des interviewés et leur maîtrise. Un dernier exemple en guise de conclusion montre que la mesure de la satisfaction des services d'une bibliothèque publique amène à se poser des questions sur l'évolution même de la notion de bibliothèque.
- De tevredenheid van de gebruiker zou fungeren als waardemeter voor perceptie en kwaliteit van de gevoerde acties alsook voor het gevoel van welbehagen dat deze ervaart bij zijn contacten met de organisatie. Maar is het allemaal zo simpel als het er uit ziet? De ontwikkeling van de tevredenheidstudies moet in verband worden gebracht met verschillende basis functioneringselementen van de organisatie, ja zelfs met haar bestaansredenen. Deze tevredenheidsfactor van de gebruiker moet terug te vinden zijn in haar bedrijfsvoering en wordt als het ware een evaluatiecriterium van haar interne functionering en de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien. De tevredenheidsmeting brengt meestal verschillende vragen aan de oppervlakte wat structuur en activiteit betreffen van de te evalueren essentie. De vragenlijst dient bijgevolg rekening te houden met een aanneembare voorstelling naar de geïnterviewde personen toe waarvan de resultaten kunnen worden aanvaard door de organisatie. Deze werkwijze werpt ook methodologische problemen op, in het bijzonder bij het gebruik van vragenlijsten. Er dient ook voldoende aandacht worden geschonken aan de mogelijke reacties van geïnterviewden en hun bekwaamheid. Een laatste voorbeeld als conclusie toont aan dat de tevredenheidsmeting van een openbare bibliotheek vragen doet rijzen in verband met de evolutie van het begrip bibliotheek op zich.

Le concept de satisfaction : à l'origine

La satisfaction des personnes comme déterminants de leurs conduites envers les organisations émerge vers 1927 dans les entreprises industrielles. Elton Mayo, professeur à l'Université de Harvard, mène à cette époque une étude sur les conditions favorables pour la performance au travail à la Western Electric de Cicero près de Chicago (Hawthorne - USA). Il fait varier certains paramètres de l'aménagement (principalement l'éclairage) des postes de travail pour montrer leurs incidences sur les performances. Celles-ci s'améliorent effectivement quand l'éclairage augmente mais, paradoxalement, elles continuent à croître lorsque l'éclairage se détériore. En consultant les ouvrières, Elton Mayo se rend compte que le facteur principal qui influence ces résultats n'est pas l'éclairage, mais la satisfaction des travailleuses d'avoir été considérées comme des personnes importantes dans une étude ayant un sens pour elles et pour leur avenir dans l'entreprise. Elles ont été reconnues. Il faut situer ce résultat dans la vision des besoins et motivations de l'homme au travail à l'époque. Cette vision émane principalement du modèle de Taylor pour qui l'homme au travail cherche sa prospérité tout comme l'entreprise

cherche la sienne. Selon Taylor, ses besoins sont exclusivement l'acquisition des moyens – financiers – pour vivre. Ce modèle simpliste caricature donc les besoins et attentes de l'homme au travail du point de vue de l'organisation et converge avec celui de l'entreprise pour qui le but final est la prospérité (selon les termes de Taylor).

On constate encore aujourd'hui, que certaines études de satisfaction sont menées dans un cadre comparable. Le service rendu aux usagers est-il bien celui qu'ils attendent, celui qui correspond à leurs besoins, ou n'est-il que la traduction de ce que l'organisation veut bien faire pour eux ? L'argument de l'organisation est alors que ce qu'elle fait est – pense-t-elle – ce qu'ils attendent. La vision des attentes des usagers y est réductrice et stéréotypée. Les attentes des usagers seraient ce qu'on fait déjà pour eux.

Depuis 1927 se développent les modèles et études de satisfaction, d'abord au travail, puis plus largement dans des secteurs concernant différents publics d'usagers. Les études de marketing sur les publics de consommateurs naissent vers cette époque et s'inspirent de ce qui se fait dans le monde du travail. Pour terminer ce rappel historique très sommaire et très incomplet, citons Frederick Herzberg¹ qui apporte de nouveaux ar-

guments sur cette notion de satisfaction dans les entreprises. On le connaît pour ses travaux sur l'enrichissement des tâches au travail. Il a mené une étude avec une technique clinique inspirée de Flanagan² la méthode des incidents critiques. Il a interviewé environ 200 cadres et employés à Pittsburg leur demandant de se rappeler les événements qui les ont particulièrement satisfaits ou particulièrement insatisfait dans leur travail. Il recueille plusieurs centaines de verbatims et après analyse va montrer que les événements se répartissent en deux catégories : les sources de satisfaction et les sources de mécontentement qui ne sont pas à l'opposé les unes des autres. Les sources de mécontentement sont nommées facteurs d'hygiène ou d'ambiance et concernent principalement les aspects matériels du travail : le bruit, la chaleur, les relations de travail, les salaires, etc. Par contre les facteurs de satisfaction ou facteurs valorisants concernent l'évolution des carrières, les responsabilités, l'autonomie, etc. Cette distinction est intéressante dans la mesure où elle montre qu'une étude de satisfaction n'est pas automatiquement l'autre face - ou l'opposé sur un axe - d'une étude de mécontentement. On lui reprochera néanmoins plus tard d'avoir amalgamé facteurs de motivation et facteurs de satisfaction. Cette critique est pertinente et mérite une attention dans les études actuelles de satisfaction.

Satisfaction et besoins : le point de vue de la psychologie

On prend souvent connaissance de la satisfaction des personnes par défaut en recueillant leurs manifestations d'insatisfaction.

En psychologie la satisfaction est le sentiment - ou la réduction de tension interne à l'organisme - qui accompagne l'assouvissement d'un besoin. Satisfaction et état de besoin sont donc intimement liés. Ce modèle inspire donc de nombreuses études de satisfaction qui portent essentiellement sur l'identification et l'analyse des besoins des usagers et la manière dont ils sont satisfaits par l'organisation ou par l'entreprise. Cette liste de besoins potentiels doit être établie et fait l'objet déjà à ce stade de nombreux débats lorsqu'une étude de satisfaction est menée. L'insatisfaction conduirait alors à accroître l'état de tension, voire dans certains cas engendrer du stress ou un sentiment de frustration. En psychologie, la frustration est l'état d'un organisme qui rencontre un obstacle interne ou externe dans la recherche de la satisfaction d'un besoin. Certaines études de satisfaction explorent aussi ces aspects des comportements des usagers et en font des indicateurs d'insatisfaction. Il est inté-

ressant de rappeler ici que les réactions à la frustration sont principalement l'agression ou la fuite. La frustration, dans le cadre d'un service public peut se manifester déjà par les réactions de mécontentements directs ou indirects de l'utilisateur à l'égard de l'administration ou par la fuite³. On en trouve des illustrations dans certaines études de satisfaction qui sont menées par l'analyse des traces laissées par les usagers à propos de leurs attentes. Comme les plaintes et autres manifestations et réclamations plus ou moins acides des usagers, l'examen de la question du non-recours⁴ aux services offerts ou l'abandon (par exemple : pourquoi les personnes ne fréquentent-elles plus notre bibliothèque ?).

Dans ce cadre donc - et adoptant le point de vue psychologique de l'utilisateur - les études de satisfaction sont celles des besoins et des frustrations.

Satisfaction et attentes du client : la posture des organisations

Comme il n'est pas toujours facile d'explorer les besoins des personnes, les organisations qui se préoccupent de la satisfaction de leurs usagers - on parlera depuis peu de "clients"⁵, même pour les administrations - recourent à la notion d'attente. Cette notion est différente de celle de besoin. Le besoin fait référence à un état de tension interne de l'organisme qui cherche à le réduire, l'attente fait référence à une représentation externe d'une entité susceptible d'apporter quelque chose à l'organisme qu'il en ait besoin ou non. Si à un moment ou à un autre un besoin émerge, l'organisation doit être en mesure d'y répondre pour le client. La perspective est donc très différente : dans un cas on identifie les besoins et on propose des manières de les satisfaire, dans l'autre on identifie les besoins susceptibles d'émerger, les attentes, et on met en place des moyens d'y répondre s'ils émergent. On comprend donc que les études de satisfaction soient modulées selon ces deux directions. L'attente est donc définie comme l'action de compter sur quelqu'un, sur quelque chose, sur une organisation, une espérance, une prévision si la nécessité apparaît. Cela rend plus compliqué les études de satisfaction.

D'une manière sous-jacente à cette notion d'attente apparaît la notion de **type d'utilisateur**. Dans la vision ancienne de l'administré, celui-ci était un standard indifférencié. Tous les administrés étaient égaux ou identiques. Dans la perspective client - et le marketing a fortement influencé ce point de vue - il existe maintenant pour l'administration des types d'utilisateurs diffé-

rents, ayant donc des attentes et des besoins différents. Les études vont donc s'atteler à identifier la typologie de leurs clients, à mesurer des niveaux de satisfaction différents selon les types examinés, et à envisager ensuite une gestion adaptée à chaque type. Les instruments d'évaluation de la satisfaction mettront alors spécifiquement l'accent sur la catégorisation des usagers.

Cadre général des études de satisfaction

Rappelons tout d'abord l'évolution du regard porté sur la personne à laquelle on propose des services. Pour l'administration publique, on avait affaire à des "administrés" soit des sujets gérés par une administration et contraints de se conformer à son fonctionnement propre. Le modèle sous-jacent fait référence à des responsables souvent politiques qui déterminent la nature, les conditions et les destinataires des services. L'administration organise et fournit les services. Le citoyen en est un récepteur "inerte".

Puis émerge le concept d'usager, celui qui utilise les ressources d'un service public.

Enfin, récemment on entend parler – cela devient d'ailleurs le standard dans les services publics – de "client" (Voir "EUPAN"⁶), faisant référence à juste titre ou non au côté "acheteur" de biens ou services. Cette notion d'achat prend bien place dans une vision économique actuelle de l'organisme ou de l'administration qui consacre des moyens financiers pour "vendre" ses services. De nombreuses études de satisfaction se situent dans cette perspective du rapport qualité/prix. Il est de plus en plus fréquent de voir imposé dans le contrat de gestion des services publics – dont les parastataux – des études de satisfaction des usagers dont la finalité est clairement orientée vers l'évaluation financière des moyens mis en œuvre. Satisfaction, attentes et coûts sont intimement reliés.

On constate que très souvent les raisons de la mesure de la satisfaction "clients" sont soit implicites, soit intuitives, soit peu argumentées : elles vont de soi.

En fait elles découlent de la notion de client : si on considère que celui auquel l'organisation fournit des services est un client, alors il doit être intégré comme acteur dans l'organisation (parallèle avec le marketing). Il doit donc pouvoir s'exprimer dans ce rôle⁶ :

"La gestion de la satisfaction du client est donc

indispensable pour les organismes publics soucieux de vérifier qu'ils assument leurs responsabilités de manière efficace.

Lors des récentes réunions du groupe d'experts sur la satisfaction client de l'IPSG (Innovative Public Services Group – EUPAN - Réseau des administrations publiques européennes) tenues sous la Présidence portugaise (2e semestre 2007), il a été convenu qu'il serait judicieux de réaliser une brève étude pour avoir une vue d'ensemble du rôle du client de services publics, dans l'ensemble des États membres, et pour définir les priorités et besoins des États membres en matière de "compréhension du client" au sens large

[...]

S'inspirant des dites bonnes pratiques, le groupe d'experts en matière de satisfaction du client et l'IPSG, à l'issue de leurs réunions respectives, ont conclu que ces bonnes pratiques permettaient nombre d'actions intéressantes et utiles, et que la question de la satisfaction du client était trop vaste et trop importante pour se contenter d'enquêtes auprès des clients et d'études de mesures de la satisfaction, et que par conséquent, les lignes directrices ne devaient pas se limiter à ces seuls aspects. "Mesurer" la satisfaction est une chose ; la "gérer" en est une autre et doit rester l'objectif final."

On ne négligera pas l'instrumentalisation de la satisfaction en vue de renforcer le point de vue de l'administration ou son fonctionnement⁷ :

"Les attentes jouent un rôle majeur lorsqu'il s'agit d'influencer la satisfaction des clients vis-à-vis des services, ces derniers étant à leur tour déterminés par de très nombreux facteurs."

Enfin, le contexte actuel de rationalisation de l'activité des services publics pousse à réduire le plus possible les coûts de tout ce qui correspond à des missions d'intérêt général non rentables financièrement⁷. Cela conduit alors à évaluer les performances des services publics avec les méthodes et indicateurs utilisés dans le secteur privé. La mesure de la satisfaction va alors prendre la voie des KPI (ICP)⁸ des entreprises et administrations publiques lorsqu'elles développent et utilisent des tableaux de bord de gestion. L'indicateur de satisfaction des usagers prendra aussi une place dans certaines certifications de gestion de la qualité (comme les normes ISO de la série 9000).

Bref sans développer davantage cette argumentation, on comprendra que ce qui sous-tend fréquemment les études de satisfaction, n'est pas naïvement le bien-être de l'usager, mais la justification des choix effectués par les organisations,

leur légitimation, leur évaluation interne, et au delà la pertinence de la poursuite ou non de leurs activités.

Les enjeux d'une étude "satisfaction client" sont souvent critiques pour l'organisation. Cherche-t-on vraiment à satisfaire le client ou à justifier une politique, conserver des moyens ou les redistribuer, obtenir des primes, maintenir ou accroître des effectifs ?

La mesure de la satisfaction prend donc place dans un système complexe et global qui interpelle et peut parfois même mettre l'organisation en question. D'où des dérives possibles. L'interprétation des résultats y tiendra une place critique.

La mesure de la satisfaction

Dès les premières études concernant la satisfaction des travailleurs dans les années 30, des méthodes d'évaluation se sont mises en place.

Nous avons déjà cité la technique des incidents critiques de Flanagan qui est toujours d'actualité, surtout dans les phases d'exploration qualitatives préalables, lorsqu'on cherche à mettre au point un outil quantitatif ou statistique de mesure de la satisfaction. On identifie dans cette phase qualitative préalable – le plus souvent par interviews – les grandes causes de satisfaction ou d'insatisfaction qui seront ensuite formulées dans un questionnaire afin d'en mesurer la pénétration (ou prévalence) chez les usagers.

Dans bon nombre de cas de mesure de la satisfaction – notamment en vue de faire des comparaisons diachroniques pour une même entreprise, transversales entre entreprises ou services comparables, établir les KPI,... – on va privilégier les outils permettant d'obtenir des statistiques, donc des chiffres. Ces chiffres seront des critères utilisés pour faire des choix ultérieurs ou ajuster les actions en cours.

La majorité des études de satisfaction actuelles auprès des clients recourent alors à l'usage de questionnaires. Plusieurs questions sont soulevées par cet outil.

Questionnaire standardisé ou questionnaire sur mesure ?

Si on souhaite des évaluations récurrentes permettant d'apprécier les mesures prises au fur et à mesure par l'organisation, c'est le même questionnaire qui devra être utilisé à chaque fois. C'est un principe de base de la fiabilité et la

comparabilité de la mesure effectuée par un instrument stable. Cet outil récurrent peut néanmoins avoir été construit sur mesure au départ.

Les questionnaires standardisés disponibles sur le marché peuvent être utiles si on envisage une comparaison des services et de la satisfaction client en regard de ce qui se fait ailleurs. Toutefois un tel type de questionnaire transversal aux organisations ne permet pas d'évaluer les particularités d'une organisation. Une même valeur de l'indice de satisfaction (ou d'insatisfaction) peut-être obtenue de différentes manières et risque de masquer les éléments pertinents pour l'action. Ces particularités peuvent d'ailleurs éclairer d'une autre manière les résultats obtenus par un questionnaire standardisé.

Cette tendance à se comparer aux autres (et même aux entreprises privées) est fréquente dans l'administration⁹. Le consultant qui est amené à effectuer l'étude de satisfaction sera dès le départ confronté à cette question de la part du commanditaire. Les résultats permettront-ils de se positionner par rapport à ce qui se fait ailleurs ? La réponse est difficile dans la mesure où "tout ailleurs" auquel on se réfère devrait être strictement comparable. Il n'existe généralement pas de benchmarks universels permettant ces comparaisons, chaque standard dépendant de la méthode utilisée par le consultant. Les évaluations récurrentes ou diachroniques seront donc plus souvent privilégiées que les évaluations transversales.

Citons aussi ici Warin¹⁰ : *"C'est pourquoi, les initiatives se multiplient pour évaluer les objectifs réalisés et les comparer, notamment suivant des procédures de comparaison entre services ou administrations"*. Toujours selon le même auteur, et concernant la France : *"L'administration centrale réfléchit aujourd'hui à la mise en place d'enquêtes de satisfaction régulières et comparatives entre administrations de façon à mesurer les résultats. Les services déconcentrés de l'État dans quelques départements expérimentent une procédure qui pourrait être généralisée. La démarche s'approche de la procédure britannique appelée hybrid benchmarking qui consiste à demander aux services de mesurer leurs résultats et leurs coûts, et de les comparer aux "meilleurs" prestataires de services équivalents dans le public ou le privé"*.

On peut citer dans ce cadre le modèle standardisé Servqual¹¹ instrument par questionnaire destiné à mesurer les déterminants de la qualité des services offerts par les administrations et donc de la satisfaction qui y est liée.

- Accessibilité

- Communication
- Compétence
- Amabilité
- Crédibilité
- Fiabilité
- Réactivité
- Sécurité
- Éléments tangibles
- Compréhension du client

Comme souvent, l'effet de halo intervenant (voir plus loin "biais des enquêtes"), les corrélations entre réponses sont très importantes. On est amené alors à réduire ces dix déterminants (ou facteurs) à cinq (l'information apportée par les cinq autres étant redondante).

Construction du questionnaire (mise à nu de l'organisation)

Construire un questionnaire est une démarche longue et parfois conflictuelle qui ne s'improvise pas. Une analyse qualitative préalable menée auprès des clients est indispensable, de même qu'une étude interne poussée en concertation avec les différents acteurs de l'organisation. Notre expérience montre que la mise au point des questions demande plusieurs itérations, parfois jusqu'à 10, avant d'obtenir un consensus des différents acteurs de l'organisation.

Un autre point important est celui de la formulation des questions. La manière dont l'organisation se pose des questions concernant la satisfaction de ses clients, n'est pas la manière dont les questions seront posées au client. C'est dans l'interprétation des résultats que l'organisation trouvera ses réponses.

La construction d'un questionnaire peut être une épreuve qui met à nu l'organisation. En effet le contenu des questions sera souvent sujet à discussion d'autant qu'elles vont comporter des éléments critiques pour l'organisation. Dans certains cas même, on ne souhaitera pas poser certaines questions.

Cette construction du questionnaire peut aussi être une réflexion sur l'organisation elle-même ou une reformalisation de celle-ci.

Une illustration :

Dans une étude en cours de la satisfaction client d'un service public, on a été amené à évaluer sur ce plan les différents services offerts aux clients. La liste des services doit donc être établie et elle est donc fondamentale dans la mesure de la satisfaction. On constate plusieurs choses. Tout d'abord l'organisation a beaucoup de difficultés à établir cette liste. Elle commence donc par

s'interroger sur ce qu'est un service au client. Ensuite de nombreuses contradictions internes apparaissent. Certains prétendent que tel service est offert aux clients, d'autres non, affirmant qu'il ne s'agit pas vraiment d'un service. Certains services offerts aux clients apparaissent alors qu'ils semblent ignorés par la direction. D'autres services qu'on pense spécifiques à une unité fonctionnelle apparaissent comme étant offerts "en concurrence" par plusieurs services qui s'ignorent. Des services ne relevant pas des compétences de base de cette administration émergent soudainement, l'organisation offrant ici des services sans rapport avec ses missions. Pour certains autres services on ne souhaite pas les voir figurer dans la liste. Enfin quand dans une phase qualitative préalable on soumet cette liste aux "clients", on constate que pour ceux-ci certains services sont inconnus, d'autres ne sont pas identifiés par l'appellation utilisée par l'organisme, d'autres différenciés dans la liste sont considérés comme un tout.

Cet exemple est loin d'être anecdotique. Il constitue souvent la règle générale, même si ce n'est pas toujours poussé aussi loin que dans cette illustration.

Étude réalisée en interne ou en externe ?

En d'autres termes l'organisation doit-elle mener elle-même l'enquête de satisfaction, ou la confier à une entité indépendante, comme un consultant ?

Tout dépend de l'usage qui sera fait des résultats. Si les résultats de l'enquête servent, comme dans un contrat de gestion, à produire une évaluation sur le fonctionnement de l'organisme pour les autorités de tutelle ou les autorités de financement, l'enquête doit être menée par un bureau indépendant. Dans le cas contraire ce sera la première et souvent définitive mise en question qui sera faite de l'enquête. Sa validité dépend de l'indépendance du maître d'ouvrage.

Bien sûr tout cela à un coût. Et il doit être apprécié en fonction de l'utilité des résultats, surtout pour le fonctionnement futur et donc l'avenir de l'organisation. Parfois, ces études permettent des gains qui compensent largement l'investissement. Le coût dépend également de la technicité et de la logistique mise en œuvre pour réaliser l'étude. Les méthodes les plus fiables sont aussi celles les plus coûteuses et inversement (je pense par exemple aux enquêtes sur invitation).

Dans une étude menée il y a quelques années sur les transports publics dans une grande ville

belge, deux techniques ont été utilisées : la première a consisté à placer des bornes à certains endroits du réseau où les usagers pouvaient faire part de leur satisfaction. Plus de 30.000 personnes ont participé à cette enquête "volontaire". Une autre fut menée par nos soins par enquête aléatoire en face à face directement auprès des usagers du réseau choisis aléatoirement. 1000 personnes furent interrogées. Les résultats étaient totalement opposés. Les résultats les plus fiables, les plus consistants, vraisemblables et opérationnels furent ceux émanant de l'enquête en face à face sur 1000 personnes. La question est donc souvent posée : l'organisme, pour éviter des coûts, ne peut-il réaliser, vite fait, lui-même l'étude de satisfaction ?

Mode d'administration des questionnaires

Le mode d'administration des questionnaires est également un élément critique de la fiabilité des sondages et donc des études de satisfaction. Pour qu'un sondage soit représentatif et fiable, il ne faut pas que ce soit l'unité sondée (la personne interrogée) qui décide ou non de participer à l'enquête. Ainsi déposer des enquêtes à un guichet en demandant aux intéressés de répondre, envoyer des questionnaires tous azimuts par la poste, placer des bornes pour que les personnes remplissent un questionnaire, publier un questionnaire dans un journal interne, ou même envoyer un questionnaire par e-mail ne sont pas des techniques fiables et sont l'objet de contestations surtout si l'enjeu du sondage est important. Les seules techniques fiables sont celles où le gestionnaire de l'enquête contrôle l'unité sondée et fait en sorte que l'unité choisie selon des critères déterminés réponde effectivement au questionnaire : ces techniques peuvent être par exemple un sondage par téléphone, une enquête en face-à-face, des enquêtes auto-administrées et distribuées dans un échantillon sélectionné sous la supervision d'un enquêteur. C'est donc la présence et le rôle de l'enquêteur qui fait la différence.

On trouve des exemples célèbres dans la littérature : le plus célèbre est celui de 1936 aux Etats-Unis : le Literary Digest organise un sondage sur invitation (dans son journal) concernant les intentions de vote pour les candidats à la présidence : deux millions de réponses obtenues donnent Landon largement gagnant alors qu'un sondage Gallup sur 5000 personnes utilisant des techniques d'échantillonnage fiables donnent Roosevelt gagnant. Résultat des élections : c'est Roosevelt l'élu.

Biais et limites des enquêtes par questionnaires

Les études par questionnaires peuvent comporter de nombreux biais¹². Pour la plupart, ceux-ci peuvent être maîtrisés, ce qui fait appel à une compétence autre qu'intuitive.

Le contexte socioculturel : la problématique abordée par l'enquête comme phénomène de société médiatisé risque d'influencer les réponses favorablement ou défavorablement selon l'attitude du répondant.

Nous avons rencontré ce cas dans l'étude de la satisfaction du public concernant la collecte des ordures ménagères alors que des campagnes étaient menées par ailleurs par d'autres organismes pour la réduction de la production des ordures (emballages) et la mise en œuvre d'autres techniques de recyclage.

La valeur instrumentale du questionnement : le questionnement n'est pas un colloque singulier comme celui qui se déroulerait dans un cabinet médical. Les sujets ne sont ni naïfs, ni passifs. Le questionnaire rentre dans un processus d'évaluation global d'une situation par la personne interrogée basé sur le principe d'utilité. Quelle utilité le client attribuera-t-il a priori à la réponse qu'il donnera et en quoi sa réponse influencera-t-elle sa relation avec le fournisseur de service ? Comment, à travers ses réponses, pourra-t-il agir sur les décisions futures de l'organisation surtout si le domaine est sensible pour lui. Il est évident que si à un moment ou un autre les clients ont connaissance d'une manière ou d'une autre que l'enquête vise par exemple à supprimer un service, l'ensemble des résultats est biaisé, et l'enquête doit être écartée.

La transparence du questionnaire : dans le même registre que celui du point précédent, la finalité du questionnement apparaît en transparence des questions et le sujet répond en fonction d'une attitude préalable. Par exemple le questionnaire laisse apparaître qu'il cherche à examiner si les heures d'ouverture ne peuvent pas être réduites. Les réponses seront renforcées dans cette direction, plus de personnes déclareront se rendre aux heures extrêmes alors que ce n'est pas le cas.

Nous avons rencontré ce cas dans une étude récente concernant la satisfaction des services offerts par un grand centre commercial. Curieusement la question concernant les heures de fréquentation donnait des réponses ne correspondant pas aux comptages effectués. Les clients avaient eu vent par la presse d'une possible réduction des heures d'ouverture de ce centre.

L'impact des événements récents : un "client" qui vient de rencontrer une difficulté, souvent mineure, avec l'organisme mesurant son niveau de satisfaction, peut répondre très défavorablement, en réaction, alors que si on l'interroge quelques jours plus tard, la dissonance s'étant atténuée, et prenant du recul, son avis sera plus pondéré, global et favorable.

Le questionnaire est un système global de communication avec l'organisation : quel message le client peut-il faire passer par ses réponses au questionnaire, surtout si pour lui, le questionnaire ne pose pas les bonnes questions qui le concernent. On parle alors d'**effet d'entonnoir**.

Effet des échelles de réponse ou des systèmes de réponse adoptés : les échelles proposées correspondent-elles aussi aux échelons qui sont ceux du répondant ? On parle aussi d'**effet de halo** : la difficulté d'une personne à juger d'une manière indépendante les différentes rubriques qui lui sont proposées. Insatisfaite d'un aspect des services offerts, la personne va accentuer son niveau d'insatisfaction concernant les autres services, même s'ils sont moins pertinents ou même non utilisés par lui, pour augmenter le poids de sa réponse au facteur principal. Des techniques de maîtrise de ce biais existent, comme les questions à double levier.

L'effet de grappe, ou effet collectif : naïvement on postule souvent l'indépendance statistique des observations par questionnaire et les calculs statistiques se font à partir de l'hypothèse de cette indépendance entre observations (on ne recourt généralement pas aux statistiques d'observations appariées). Cela peut-être vrai lors d'un sondage aléatoire dans la population générale où les unités sondées ne peuvent pas se concerter. Il n'en est pas de même en entreprise. En vertu du principe d'utilité, à l'annonce d'une telle enquête interne ou auprès des clients les personnes vont immanquablement se concerter sur les raisons et la portée de l'enquête. Des ententes et même des postures communes risquent d'être prises, par exemple pour satisfaire à un principe de solidarité. Il n'est pas rare (nous en avons eu l'expérience) que des syndicats ayant pris connaissance du questionnaire avant qu'il ne soit administré aux intéressés, aient diffusé des consignes de réponse, souvent par bouche à oreille. Cet effet se marque plus particulièrement sur les questionnaires standardisés (comme certains questionnaires de mesure du stress), largement diffusés, dont chacun a pu prendre connaissance au préalable. Les biais de cet effet de grappe sont majeurs. L'effet de grappe est une instrumentalisation collective du questionnaire, et n'est pas rare.

L'effet Rosenthal : la personne, au départ neutre, formule des réponses qu'elle pense être conformes aux attentes de l'observateur, voire pour lui faire plaisir.

L'effet de lassitude : un questionnaire long entraînera progressivement des réponses de plus en plus médianes ou banales.

L'effet de conservatisme : la tendance à choisir des réponses intermédiaires, les personnes pensant que les extrêmes sont exceptionnels ou impossibles.

L'effet de méconnaissance ou de désintérêt : l'enquête est construite par des commanditaires pour qui les questions sont primordiales et pertinentes alors que le client, lui, ne s'est jamais interrogé sur le sujet ou sur certaines des questions posées. On imagine qu'il avait déjà une opinion bien construite sur le tout, stable et étayée alors que celle-ci se révèle contingente du questionnement. Il répond alors pour montrer qu'il n'est pas ignorant, bien qu'il découvre par la question de quoi il s'agit.

Ces différents biais doivent faire l'objet d'une discussion par laquelle l'observateur explicite la manière dont il les a contrôlés.

D'une manière générale certains biais des études de satisfaction sont reliés au concept même de satisfaction¹³ :

La satisfaction n'est pas statique mais évolue dans le temps ; de nouvelles expériences et de nouveaux niveaux de sensibilisation ou de connaissance modifieront les niveaux de satisfaction potentiels susceptibles d'être atteints.

- *Il est fort possible qu'elle soit complexe et qu'elle naisse d'un ensemble d'expériences antérieures, contemporaines et postérieures au moment auquel elle est évaluée.*
- *Elle survient dans des contextes sociaux variés et fluctuants, qui ne peuvent pas toujours être prévus ou expliqués à l'utilisateur.*
- *L'utilisateur peut avoir des difficultés à exprimer pourquoi il est satisfait, notamment lorsqu'il s'agit d'aspects moins tangibles des services.*
- *Il peut être plus facile d'exprimer les raisons d'une insatisfaction, en particulier si celle-ci est exceptionnelle.*
- *Si les motifs de satisfaction restent incompris, on court le risque de prendre un "bon résultat" pour une raison de ne rien changer et de le considérer presque exclusivement comme un outil de "communication".*

En conclusion : enseignements concernant les études réalisées par le Centre de Psychosociologie de l'Opinion.

Notre centre a mené de nombreuses études de satisfaction pour des organismes publics ou privés. Plusieurs études sont en cours. À chaque fois les méthodes sont adaptées aux objectifs et aux finalités attendues. Cette adéquation aux spécificités du contexte dans lequel est mené l'étude produit généralement des résultats originaux, ce qui ne serait pas le cas si un instrument standardisé était adopté.

Par exemple une étude de satisfaction récente menée auprès de 350 usagers en (face à face) et 200 ex-usagers (par téléphone) d'une grande bibliothèque publique fait apparaître certains résultats significatifs de ce genre d'investigations.

Le principal résultat de cette étude de satisfaction est paradoxal: on est très satisfait de la bibliothèque tant qu'elle est une bibliothèque même si sa fréquentation diminue. Les ex-usagers ne le sont plus pour des raisons qui n'ont rien à voir avec les services de la bibliothèque.

Une des questions posées, face à la diminution de la fréquentation de la bibliothèque – en dehors de l'impact concernant la satisfaction des services – est celle de l'extension de la bibliothèque à de nouveaux services. Les résultats sont clairs : pour les clients, une bibliothèque est une bibliothèque au sens traditionnel du terme et doit le rester. Tout service complémentaire qu'elle développerait ne correspondrait pas à l'image que l'on se fait d'une bibliothèque ou alors elle

doit se transformer et ne plus être labellisée "bibliothèque".

On ne peut se départir dans le public du principe qu'une bibliothèque est un lieu où l'on consulte et où l'on obtient des livres en prêt. Or si, en raison de l'évolution technologique (numérisation de la documentation), sociologique (Internet, évolution des besoins, réduction de la démarcation travail/loisirs,...) et économique (coût des médias et accessibilité des supports) des pratiques liées à la lecture, la consultation et le prêt traditionnels des livres tendent à diminuer, l'image d'une bibliothèque n'est pas porteuse pour favoriser en soi le développement d'autres services, si ce n'est à titre complémentaire de ses fonctions de base. C'est une raison pour laquelle il faut modifier l'image de ce type de structure pour la rendre attractive si l'on veut accentuer les autres rôles qu'elle pourrait être conduite à jouer sur le plan des services culturels. Le terme "bibliothèque" se réfère avant tout à la lecture de livres et d'autres documents conservés sous une forme matérielle. L'appellation principale centrée sur ce terme doit donc être réexaminée pour que l'image de cette structure renvoie plus explicitement ou plus globalement aux autres services qu'elle serait amenée à développer et à offrir à ses clients.

René Patesson

Centre de Psychosociologie de l'Opinion (CPSO)

Université Libre de Bruxelles

Avenue F. Roosevelt, 50 – CP 124

1050 Bruxelles

e-mail: rpatess@ulb.ac.be

Avril 2009

Notes

- 1 Herzberg, F. *Work and the nature of man*. Oxford, England: World Press, 1966, xiv, 203 p.
- 2 Flanagan, J. The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*, 1954, Vol.51, n° 4, pp.173-190.
- 3 Comme une baisse de fréquentation, le non-usage de certains services, ou toute autre forme de prise de distance de l'administré ...
- 4 Warin, Ph. Le non recours aux services publics, une question en attente de reconnaissance» *Informations sociales*, 2003, n° 109, pp. 94-101.
- 5 À titre d'illustration, ACTIRIS (Ex-Orbem) appelle dorénavant en interne « clients » les chercheurs d'emploi qui se présentent dans leurs bureaux.
- 6 *La gestion de la satisfaction client*. Document d'orientation européen. EUPAN, Institut Européen d'Administration publique – UE 2008.

- ⁷ Gadrey, J. *L'évaluation des performances des services publics. Comment valoriser des critères de contribution à l'intérêt général ?* 2001, États Généraux de l'ANPE, France.
- ⁸ Key Performance Indicator ou Indicateurs clés de performance.
- ⁹ Par exemple, on recourt souvent dans l'évaluation du stress à des questionnaires standardisés dans le but avoué de se comparer à d'autres entreprises. C'est très discutable d'un point de vue méthodologique et cela masque souvent les vrais problèmes.
- ¹⁰ Voir note n° 4.
- ¹¹ Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A.; Berry, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 1985, Vol 49, n° 4, pp. 41-50.
- ¹² Patesson R. Portée et limites des enquêtes par questionnaire dans la mesure du stress. *Cahiers de médecine du travail & ergonomie*, 2000, Vol. XXXVII, n° 2, pp.87-92.
- ¹³ Voir note n° 6.

SOCIAL NETWORKING AS A BUSINESS INFORMATION TOOL

Arthur WEISS

Managing Partner, Aware

▪ De laatste jaren kwam er een groei in het aantal websites die er pertinent toe bijdragen dat netwerking tussen individuen vereenvoudigt. Alhoewel de meest gekende zoals *MySpace* en *Facebook* vooral gebruikt worden door een meer doorsnee Internetgebruiker, bestaan er eveneens sites die eerder zakelijke doelstellingen hebben, deze commerciële netwerking ondersteunen en daarnaast een waaijer van zakelijke informatie aanbieden. Denken we bij dit laatste onder meer maar aan het zoeken naar competitieve intelligence, het mogelijk gebruik voor head hunting of voor het vinden van expertise. Niettegenstaande potentiële inbreuken op de privacy zijn steeds meer individuen bereid om gedetailleerde informatie over hun profiel op het net te plaatsen wat deze sociale netwerking als business tool in de hand werkt.

▪ La visibilité des sites Web dédiés aux relations entre les individus (les réseaux sociaux) s'est fortement accrue ces dernières années. Bien que les plus connus de ces sites – *MySpace* et *Facebook* – soient à l'origine simplement destinés à des échanges grand public, certains d'entre eux ont un but commercial et peuvent servir à des relations d'affaires et à différentes applications commerciales, telles que l'intelligence économique, la chasse aux cadres ou la recherche d'expertises. Le souci pour certains de proposer une information détaillée sur leur profil a facilité cette évolution, malgré les risques d'intrusion dans leur vie privée.

Ten years ago, the traditional ways of staying in touch with business colleagues differed little from the generation before. Although technologies such as email and fax had replaced telex, when it came to group contacts, off-line networking on the golf green, at post-conference parties or at various other business events were dominant. People kept in touch via address books, email and Rolodexes. In the 1980s, the Filofax was a key tool to keep in touch with all one's contacts – “*let's do lunch*” was the way to keep in touch with what friends and colleagues were up to.

Social networks were essentially national or industrial – you knew the people in your own company, some from your industry (generally ex-colleagues or people met at meetings) and very few if any from other geographies. In order to find somebody outside your network meant a laborious process of “asking around” – “*Does anybody know somebody who...*”.

Online, there were special interest groups and discussion forums, and also chat rooms, where people could converse online. However the idea of networking as a group of people linked together via a website, rather than around a shared interest did not exist. This has now changed completely, and the implications for business information professionals are significant.

Ten years ago, *Facebook*, *Myspace*, *Twitter*, *LinkedIn*, *Xing* would have meant nothing, yet today they are frequently mentioned in news reports and in the general media. According to *New Scientist*¹ currently 690 million people globally use social networks – slightly over 10%

of all people alive today (based on US Census Bureau estimates² which give 6.77 billion people for July 2009).

It would be a mistake to view such sites as having only importance for end-consumers and not for businesses. The importance of social networking sites for business users in a variety of areas cannot be ignored. Apart from the obvious advertising and marketing applications, which provide a new channel to reach potential customers, there are now numerous business applications for these tools – for research, recruitment, sales, and of course business networking.

Social networking tools

A current definition of a social networking site is a website that offers a way for people to interact with each other online – via news, chats, instant messaging, etc., thereby creating a community of people linked to each other by friendship or common interest. These connections can be based on off-line as well as solely online connections, but crucially allow for connections to a group where one person can connect to others based on their own connections. Usually, membership of a social networking site requires that the new member creates a profile so that other people can find them.

The first site allowing people to interconnect based on a common interest was *classmates.com*, launched in 1995. Initially it wasn't possible to list friends and the site was aimed at allowing people who had shared high-school or college to reconnect. The most

important early networking site – some would say the first, as it was the first to have the idea of profiles and lists of friends, was *SixDegrees.com*. Both these sites pre-date the real dot.com boom of the late 1990s which put the world-wide-web into public consciousness and led to a new generation of business focused social networking sites such as *First Tuesday*, *TheChemistry.com*, *TheGlasshouse* (*theGlasshouse.net*) and *Ecademy* (*ecademy.com*). These aimed to facilitate meetings between entrepreneurs and potential business funders and tended to offer both online and off-line network opportunities, although the online networking was generally rudimentary – aimed at promoting offline meetings. However some, such as *Ecademy*, have flourished since the dot-com crash, emerging as online networking locations in their own right. *Ecademy* also holds regular offline events allowing face-to-face networking.

The emergence of sites such as *Friendster*, *MySpace*, *Bebo*, *Orkut* and *Facebook* between 2002 and 2006 and business-oriented sites such as *LinkedIn.com* and *OpenBC.com* (now *Xing.com*) has led to the situation today where such sites are viewed as sufficiently important in their own right to be worth corporate investment. For example:

- January 2004, *Orkut* was founded as an independent project by Google (named after its founder, Orkut Büyükkökten). *Orkut* was at one stage an invitation only network (with those possessing an invite having considerable online social credibility). It is now the largest network site in Brazil (50% of users are from Brazil) with a significant presence in India (18% of its users);
- July 2005, NewsCorp purchased *MySpace* for \$580m;
- October 2007, Microsoft purchased a small stake in *Facebook* for \$240m – which gave a valuation to the company of approaching \$15 billion;
- June 2008, a number of venture-capital firms purchased a 5% stake in the *LinkedIn.com* business network for \$53m – giving a valuation of around \$1 billion.

However such sites have an importance not only for the market valuations, indicating a potential and hoped for profit stream. They also have value to business researchers as they have simplified the task for finding information on people for a variety of business purposes. For example, instead of calling up companies and getting a rejection from the switchboard receptionist when a key name was unknown, it is now possible to identify both current and ex-employees of target companies and industries, along with a brief biography of the target individual. This means

that instead of a sales representative calling a company and asking for the purchasing manager and being told to “send an email giving their product details”, it is now possible for the astute sales agent to call the person directly by name – with less likelihood of the switchboard refusing to put you through. This same principle also applies to anybody else who needs to bypass reception and go directly to an individual when the receptionist has been briefed only to transfer calls when an individual is named.

Competitive intelligence research, head-hunting and any other research functions requiring contact with named individuals is, as a result, much simpler. In addition alongside the name, there is now often considerable detail included in profiles – such as projects worked on, recommendations from superiors, subordinates, clients and others as well as the person’s movement and promotions through the organisation. Such information makes interviews even easier as the background data required to generate rapport is already known. It is also possible to use such sites to confirm or compare information obtained from other sources. Do the sources match? For example, employers can use such sites to check and evaluate potential employees – and their background and connections. Does their curriculum vitae match what they say about themselves on some networking sites? Are they reliable – or does the picture of them drunk on their *MySpace* or *Facebook* page – aimed at friends – tell a different story? Some sources have suggested that 20%, or even 40%, of employers now search for such negative information before offering them a position^{3,4}. In this context, people search tools such as *yoname.com* and *wink.com* simplify such searches by allowing checks across multiple social network sites.

As well as people searching, some sites now allow members to discuss topics of interest through special interest groups, and to pose questions in the hope that another member has the answer. These are of particular importance from a business context. Sites like *LinkedIn*, for example, allow members to ask other members for advice or help – on the assumption that somewhere within their extended network is somebody who will know the answer. In fact, often several answers will be provided giving different facets to the question. Even seemingly esoteric questions get answers – for example, one recent question asked about commercial applications for high voltage power suppliers in the 300kV range, while another asked about “unit tracking” in construction / manufacturing management software.

A completely different *social networking* application is the virtual world as seen in *Second Life*. Although this can be viewed as a game, it has also attracted considerable business interest in that it can be used to pilot new ideas. Several companies have purchased territory within the *Second Life* world in order to build virtual copies of their company. These can be used for market research and testing purposes – allowing *Second Life* players to interact with product concepts, for example, and examine usage without having to go the expense of creating and testing real mock-ups. *Second Life* also allows for virtual conferencing – where corporates can hold a conference with attendees from multiple locations interacting in the virtual space without having to actually travel and meet physically in the real world.

More recently, applications like *Twitter* have gained attention. Although much of what is posted on *Twitter* is whimsical and of limited or no business use, this is not the case for all “tweets” (as posts on *Twitter* are called). *Twitter* is sometimes termed a “micro-blogging” tool and often is used by people to state what they are doing at the time : “*I’m in Starbucks drinking coffee*”. Its business use however goes beyond this as some companies use it to post headline news on what they are doing – making it a potential source for competitive intelligence. In addition, it can be used for asking questions and promoting new blog entries. Some search experts now routinely use twitter as a way of getting ideas for items that are hard-to-search as often a twitter follower may have an idea or even know of a site that’s directly relevant to the search topic when a traditional search engine finds little directly relevant. Other users make a point of putting up tweets referring to interesting content they’ve discovered. Identifying people relevant to your interests can help you find out new content based on these interests – perhaps acting as an early warning system.

Social networking sites and business information

Social networking sites aimed primarily at business users include:

- *LinkedIn.com* – now claiming more than 44 million members globally – representing 150 industries with executives from all Fortune 500 companies as members.
- *Xing.com* (formerly known as *OpenBC.com*) is stronger in mainland Europe (and particularly Germany) than *LinkedIn* which has a larger English speaking membership. Xing has offices in Germany, Spain, Turkey and China

and claims 8 million members (of which around 3.4m are German speaking). Of significance is that the site is available in 16 languages: English, German, Spanish, French, Portuguese, Dutch, Swedish, Finnish, Chinese, Russian, Hungarian, Polish, Korean, Italian, Japanese and Turkish.

- *Ecademy.com* – offering both online connections globally as well as off-line networking meetings and training events. *Ecademy*’s main focus appears to be SMEs rather than corporates, although it does have members working for all types of organisation. A strength are its special interest groups covering member social, political and business interests.
- *Jigsaw.com* – members enter their contact details and as such, *Jigsaw* is more of a business directory than a full networking site but it claims to offer 14 million business contacts.
- *Plaxo.com* – essentially an online address book that appears to be developing as a business *Facebook.com* type application. Originally *Plaxo* was a way of keeping address books online (with 40 million users claimed). It is now leveraging this to become a social network site in its own right.

In addition there are other sites that have relevance to business users although they will also be used by consumer users. One example is *Ning.com* – a site that allows users to develop their own networking application – with sites in the format *interest-area.ning.com*. Examples include *furnituremanufacturing.ning.com* for furniture manufacturing and *competitive-intelligence.ning.com* – an active competitive intelligence forum. Another site of relevance (although not technically a social networking site using the definition above) is *slideshare.com* which allows users to share presentations in a similar way to the way *YouTube.com* allows the sharing of video material. In fact, *YouTube* itself can be a useful source of competitive intelligence, as companies will often post promotional material and consumers will post advertisements they like (or dislike) plus comment on companies on the site. Similarly *MySpace* and *Facebook* include company areas, and *Facebook* allows for business network group interaction and networking (with trade association areas, conference news updates – for example *Facebook* has an area, including discussions and member lists, focusing on Online Information⁵).

Unlike with the consumer oriented social networks, whose revenue is driven by advertising and some product sales, many of the business networks use a subscription / fee-based model in

order to gain full access, although all currently offer free basic access. Payment generally provides increased access in terms of the number of names made available and the search options provided. Nevertheless the proportion of paying members is small – *Xing* for example, claims 635,000 premium members out of its total of 8 million members (June 2009 figures).

The main business networking sites allow users to search for individuals – as with the consumer sites (*Facebook*, etc.). They also allow for company and industry searches, as well as keyword and geography searches, so specific job-titles can be located – for example *purchasing OR procurement* to search for a purchasing manager (as in the example above). *LinkedIn* also includes brief company profiles and lists some employees registered for these companies.

The reasons that people include their names on such sites vary. Ultimately, however, because of the nature of the sites, the main aim is generally to connect to other people – friends, current and ex-colleagues, and potentially useful contacts (e.g. for finding new jobs or business opportunities). There may be other reasons e.g.:

- Egotism - where the biggest network could be seen as a measure of popularity;
- Keep-up-with-the-neighbours – where people join because they receive an invite but without any plans to use the site, or because news media and friends have told them that they should be included;
- Research – where people sign up to link to others as a way of finding potential research sources. This area is of relevance to business information professionals and there is a wide range of possible research applications. Examples include:

- competitive and marketing intelligence research – perhaps to be followed up by primary research contacting the found individuals directly;
- head-hunting / employee searches – such sites are favourites for head-hunters and anybody else searching for individuals with particular skills or backgrounds;
- contact verification – to check that somebody is who they say they are or that their written CV matches what they post about themselves online;
- legal investigations e.g. to identify contacts of a suspect, etc.

For the business researcher, the more connections the better – and some have developed networks of thousands of individuals, giving direct access to millions of potential contacts globally. These researchers will actively try and increase the size of their networks –

adding anybody they can. Often, other users will be happy to be added by such people as they feel that it is a privilege to know such well-connected people – and it may facilitate their own chances of building their network. Generally however, users are advised only to add people they actually know well and who they would be happy to link to and share information.

Typically networking sites are used by business intelligence researchers to locate individuals for interview – and often such contacts are flattered to have been found and are, consequently, willing to provide information that they may have been reticent to give out had a more traditional approach been taken. This is especially the case, when the interviewer opens the conversation with presumed commonalities – found on their profile: shared hobbies, colleges, association memberships, etc.

Sites encourage users to keep their profiles up-to-date which means that they become an excellent source for ex-employees of target companies while identifying their current employer. Ex-employees are one of the best information sources for competitive intelligence as they are less likely to hold a loyalty to their former employer and generally are much more willing to divulge in-depth information.

Other business intelligence type applications include the vetting of individuals by employers as well as by law enforcers (where suspect profiles are checked for information that can be used in court). In these contexts, photographic and video content posted on sites such as *YouTube.com* and *Flickr.com* is also relevant. Some reports suggest that at least one-fifth of employers now use social networking sites to check potential recruits and that two-thirds of these say that what they found influenced their recruitment decision⁶.

Using social networking tools for business intelligence research: a case study

An example of how social networking sites can support business intelligence research involved a study of one of the brands of a global food manufacturer. The requirement was to find the senior management organisation structure of the business unit responsible for the brand, as well as any other information that came up – and specifically the basic process for new product development decisions. The results were to focus on Europe and include an organisation chart showing the brand's European management hierarchy. The products marketed under the

brand name included soups, sauces and also some pasta, pizza and prepared/ready meals.

Like many large organisations, the target company refused to give out employee names. Not knowing the names of any personnel directly related to the brand meant that other approaches had to be taken. Historically these would have included a search for any names mentioning the brand in various public records – financial reports, media stories, etc. Unfortunately the business unit finances were not reported separately and there were almost no news stories specifically linking individuals with the brand.

Previously, when faced with such a problem, a process of laboriously churning through any existing contacts and known names even if in unrelated areas within the target was required. These individuals would then be asked for their contacts, and so on using a snowball type approach.

Social networking sites have made the process much simpler. A search on *LinkedIn.com* using the brand name as one of the search terms turned up the brand manager for Latin America – a woman based in Brazil. She was the only name found explicitly mentioning the relevant brand. She was contacted, and as part of the conversation was asked for any other people worth speaking to regarding the brand. (She was told that the reason for the research was to gain an understanding of such brands and how they develop products taking into account different international tastes).

All additional names were then checked using *LinkedIn.com*, *Xing.com* and *Google* prior to calling them. This enabled us to see how they described their roles giving a feel for the organisation chart. Most of the names provided were found on these sites – and although they had not used the brand name, their job descriptions made it obvious that they worked in this business unit (e.g. that they were the *product manager for soups and sauces*).

From this mix of online research on the social networking sites, and primary telephone research interviews it became relatively simple to construct the required organisation chart as well as to gather details on the new product development processes. The Brazilian brand manager was flattered that we were calling her from Europe and other contacts were also happy to talk when we said that we'd been given their names by one of our previous contacts in the chain that had started with her.

Such research would have been much more difficult and time-consuming had we not been able to access and check names using social networking sites.

The future

In the early days of the web, there were numerous search engines but over time these were consolidated and several disappeared or were acquired. At the same time, search sites garnered considerable media interest. The social networking sites seem likely to follow a similar pattern. For example, one of the early UK sites, similar to *classmates.com* called *friends-reunited.co.uk* was recently sold for £25m – down from the purchase price of £175m paid in 2006⁷ while *Facebook* has purchased *Friendfeed* which aggregates content from several sites⁸. In December 2008, a *Twitter* competitor – *Pownce* – was shut down⁹ while *Twitter* has become a media star, to the extent that the London Royal Opera House was reported as planning to stage an opera created via the site¹⁰.

Key issues for the future are online security and privacy concerns – and there have been proposals suggesting legislative limitations on them. For example, ENISA, the European Network and Information Security Agency, recently called for the regulation of such sites¹¹ while in the US, the use of social networking sites in some schools and libraries may be banned¹². Such sites are already banned in many companies.

Generally proposed legislation is targeted at the consumer sites rather than the business sites. However any restriction in consumer usage is likely to impact business usage. Furthermore, when users fail to see benefits, they are likely to restrict access to their profile except to people they know well – and most sites already include recommendations to avoid the *carte-blanche* approach of adding anybody who contacts you. These are likely to make network building more difficult in future – with full profile content being limited to close contacts only. There are also potential legal issues to be faced – for example, regarding the ownership of data. In June 2008, Hays – a major recruitment consultancy – took a former employee to court regarding the ownership of the business contacts he had built up on his personal *LinkedIn* page. The former employee had used the site to contact people for his new, rival agency. The court ordered that he disclose his full contact list to Hays, plus any emails and other documents resulting from the contacts made¹³].

Conclusion

Social networking sites have allowed individuals to connect with friends, colleagues and acquaintances globally. The information, posted online, can be used for a variety of business purposes ranging from competitive and marketing intelligence research, head-hunting and recruitment, employee checks or for job-searching and the identification of potential partners or business opportunities. The sites have become increasingly popular and now represent a significant proportion of all Internet traffic, with around 10% of the world's population connective via one or more sites according one report¹⁴.

Often individuals are unaware how much data is now available. Ironically when individuals are concerned about the quantity of data held in official sources they willingly choose to provide

detailed personal and professional information that can be accessed by people in their extended network and in some cases, anybody as many users ignore the safeguards limiting data that the sites provide (as was the case with the wife of the recently appointed head of the UK secret service organisation, MI6 who included confidential family details on her *Facebook* pages¹⁵).

Arthur Weiss

Aware

16 Craigweil Close

Stanmore

Middlesex

HA7 4TR

United Kingdom

a.weiss@aware.co.uk

August 2009

Notes

- 1 Barras, Colin. Why social networks like their privacy policies private. *New Scientist*, 31 July 2009. <<http://www.newscientist.com/article/dn17542-why-social-networks-like-their-privacy-policies-private.html?DCMP=OTC-rss&nsref=online-news>> (login: 31 July 2009)
- 2 U.S. Census Bureau. World POPClock Projection. <<http://www.census.gov/ipc/www/popclockworld.html>> (login: 31 July 2009)
- 3 Ford, Jackie. Why employers should reconsider Facebook fishing. *Market Watch*, 11 February 2009. <<http://www.marketwatch.com/story/why-employers-should-careful-about-facebook>> (login: 31 July 2009)
- 4 Bennett, Rosemary. Keeping a cool profile on Myspace could just cost you your next post. *The Times*, 4 February 2008. <http://technology.timesonline.co.uk/tol/news/tech_and_web/the_web/article3300531.ece> (login: 31 July 2009)
- 5 Facebook. Online Information. <<http://www.facebook.com/group.php?gid=16895699146>> (login: 31 July 2009)
- 6 Bennett, Rosemary. Keeping a cool profile on Myspace could just cost you your next post. *The Times*, 4 February 2008. <http://technology.timesonline.co.uk/tol/news/tech_and_web/the_web/article3300531.ece> (login: 31 July 2009)
- 7 Beaumont, Claudine. Farewell, Friends Reunited. *Telegraph.co.uk*, 6 August 2009. <<http://www.telegraph.co.uk/technology/social-media/5983056/Farewell-Friends-Reunited.html>> (login: 31 July 2009)
- 8 Kobie, Nicole. The social networking battle continues as Facebook buys the feed organising app and looks to real-time search. *IT Pro*. <<http://www.itpro.co.uk/613765/facebook-buys-friendfeed-eyes-google-and-twitter>> (login: 31 July 2009)
- 9 Ha, Anthony. Six Apart acquires and shuts down Pownce. *Venture Beat*, 1 December 2008. <<http://venturebeat.com/2008/12/01/six-apart-acquires-and-shuts-down-pownce/>> (login: 31 July 2009)
- 10 Opera being composed on Twitter. *BBC News*, 10 August 2009. <http://news.bbc.co.uk/1/hi/entertainment/arts_and_culture/8193917.stm> (login: 31 July 2009)
- 11 Social networking sites might be regulated in EU. *EDRI-gram*, 4 June 2008. <<http://www.edri.org/edriagram/number6.11/social-networking-eu>> (login: 31 July 2009)
- 12 Out-Law.com. US social networking ban could unfairly block some sites. *The A Register*, 1 August 2006. <http://www.theregister.co.uk/2006/08/01/social_networking_ban/> (login: 31 July 2009)

- ¹³ Tyler, Richard. Court orders ex-employee to hand over LinkedIn contacts. *Telegraph.co.uk*, 16 June 2008. <<http://www.telegraph.co.uk/finance/newsbysector/mediatechnologyandtelecoms/2791724/Court-orders-ex-employee-to-hand-over-LinkedIn-contacts.html>> (login: 31 July 2009)
- ¹⁴ Barras, Colin. Why social networks like their privacy policies private. *New Scientist*, 31 July 2009. <<http://www.newscientist.com/article/dn17542-why-social-networks-like-their-privacy-policies-private.html?DCMP=OTC-rss&nsref=online-news>> (login: 31 July 2009)
- ¹⁵ Evans, Michaël. Wif of Sir John Sawers, the future head of MI6, in Facebook security alert. *TimesOnline*, 6 July 2009. <http://technology.timesonline.co.uk/tol/news/tech_and_web/article6644199.ece> (login: 15 August 2009)

SPOETNIK

Een online cursus web 2.0 voor bibliotheekmedewerkers

Alice DOEK

Hoofd Informatiediensten, Bibliotheek Universiteit van Amsterdam

▪ Bij de Bibliotheek van de Universiteit van Amsterdam is in 2008 een online cursus in nieuwe webtoepassingen georganiseerd. Bibliotheekmedewerkers hebben op deze manier praktische kennis en ervaring opgedaan met web 2.0, en nagedacht over de toepassing ervan in hun werk. Onder de naam *Spoetnik* werd de cursus gebaseerd op het bestaande concept *23things*. Enkele tientallen medewerkers hebben *Spoetnik* geheel gevolgd en waren enthousiast over inhoud en vorm. Mede dankzij deze cursus kunnen diensten gebaseerd op web 2.0 aan de bibliotheek worden opgezet. Drie andere universitaire bibliotheken in Nederland borduren voort op *Spoetnik*. De lezing gaat in op de succesfactoren.

▪ Une formation en ligne sur les nouvelles applications du web a été organisée en 2008 à la bibliothèque de l'université d'Amsterdam. Les collaborateurs de la bibliothèque ont ainsi acquis la connaissance et l'expérience pratiques du web 2.0, et ont réfléchi à la manière de l'appliquer dans leur travail. Sous le nom de *Spoetnik*, le cours était basé sur le concept existant *23things*. Quelques dizaines de collaborateurs ont suivi entièrement *Spoetnik* et se sont montré enthousiastes par sa forme et son contenu. Grâce à ce cours, de services basés sur le web 2.0. ont pu être développés à la bibliothèque. Trois autres bibliothèques universitaires aux Pays-Bas imitent la formation *Spoetnik*. L'article envisage les facteurs de succès.

Dit artikel gaat niet over de *Spoetnik* die 42 jaar geleden door de toenmalige Sovjet-Unie de ruimte in werd gestuurd, maar over een online cursus in sociale webtoepassingen¹. De Bibliotheek van de Universiteit van Amsterdam lanceerde deze cursus in februari 2008. Ik ga in op het cursusprogramma, op wat het van de deelnemers heeft gevraagd, wat het hen heeft gebracht en op de spin-off die *Spoetnik* heeft gehad in Amsterdam en daarbuiten. Het is geen verhaal van louter succes. Ik zal ook eerlijk zijn over wat achteraf gezien - beter had gekund.

Bibliotheekorganisatie

Maar eerst wil ik de organisatie waar deze cursus plaatsvond kort aan u beschrijven en ook de plaats die *Spoetnik* heeft in het geheel van onze ambities. Die organisatie is de Universiteit van Amsterdam, afgekort UvA. De UvA is met 7 faculteiten en ongeveer 25.000 studenten een van de grotere universiteiten in Nederland. De Bibliotheek van de UvA is een samenstelling van de centrale universiteitsbibliotheek met de magazijnen, een afdeling bijzondere collecties en 20 bibliotheeklocaties verspreid over de stad. Sommige locaties vallen onder facultair bestuur; de meeste onder bestuur van de bibliothecaris. Samen zijn bij de bibliotheeklocaties van de UvA ongeveer 250 mensen in dienst. Systemen zoals catalogus, website en linkresolver hebben we gemeenschappelijk.

Informatiediensten

De afdeling Informatiediensten van deze hybride organisatie heeft een aantal taken op het gebied van in- en externe communicatie, dienstverlening en scholing.

Communicatie is onze eerste taak. Doel ervan is dat onze doelgroepen goed weten wat de UvA-bibliotheek is en doet. Middelen daarvoor zijn de website, nieuwsbrieven en foldercampagnes.

De tweede taak is het zodanig inrichten van de dienstverlening dat klanten vlot kunnen vinden wat van hun gading is. Dit omvat bijvoorbeeld verbeterprojecten voor onze website en rond de federatieve zoekmachine die we in Amsterdam "de *Digitale Bibliotheek*" noemen. Onlangs heeft de UvA-bibliotheek besloten over te gaan van OCLC-Pica naar een ander bibliotheekstelsel en dus ook naar een andere publiekscatalogus. Wij zijn als afdeling nauw betrokken bij het inrichten en vormgeven van die catalogus, opdat klanten hierin zelfstandig hun weg vinden. Maar we weten dat we in deze taak nooit volledig zullen slagen. Bijvoorbeeld omdat we onze klanten nooit goed genoeg kennen en omdat niet iedereen dezelfde ondersteuning nodig heeft. En last but not least: we zijn we voor een groot deel afhankelijk van systemen die door derden worden geleverd en die we dus niet goed kunnen beïnvloeden.

Daarom hebben we nog een 3^{de} taak: het bevorderen van de zelfredzaamheid van onze klanten. Bijvoorbeeld door het aanbieden van handleidingen, informatievaardigheids cursussen en online demo's. Ook hierin bereiken we nooit hemaal het

einddoel. Onze gebruikers zien niet altijd het nut en de zin van deze cursussen en demo's, of vinden gewoonweg niet de tijd om hun vaardigheden op peil te houden. Er zijn er die liever naar een bibliotheekbalie lopen en het hen ter plekke laten uitleggen door een medewerker.

Daar komt onze 4^{de} taak in het vizier: de scholing van bibliotheekmedewerkers die in de directe dienstverlening werkzaam zijn. Van hen verwachten we dat ze in staat zijn om onze producten en diensten goed uit te leggen en te adviseren bij de zoektocht naar relevante informatie. Daarover straks meer.

Tenslotte, voor de klanten die dus thuis of op hun eigen werkplek onze diensten gebruiken en voor wie de fysieke balie en de aanspreekbare bibliotheekmedewerker ver weg kunnen zijn, is er de virtuele informatiebalie, *UBAcoach* genaamd. Deze virtuele informatiebalie is 40 uur per week open en verstrekt informatie, hulp en advies via e-mail en chat.

Dat ik deze taak als laatste noem wil niet zeggen dat die het minst belangrijk is. Integendeel: we volgen heel nauwkeurig wat er gebeurt in deze virtuele informatieverstrekking. We halen er regelmatig suggesties uit waardoor we onze communicatie en scholing aan zowel klanten als medewerkers verder kunnen verbeteren.

Scholing

Sinds 2005 verzorgen we een regelmatige scholing van bibliotheekmedewerkers in de directe dienstverlening. Dat is een heel diverse groep. Lang niet iedereen heeft een bibliotheekopleiding gevolgd en voor sommigen die dat wel gedaan hebben is het al lang geleden. Alle onderwerpen die voor informatieverstrekking aan klanten van belang kunnen zijn, komen in aanmerking voor dit cursusprogramma. Zo hebben we cursussen van 2 à 3 uur verzorgd rondom het gesprek met de klant, algemene zoektechnieken, de catalogus, de *Digitale Bibliotheek*, e-books, elektronische tijdschriften, *Web of Science*, vakspecifieke bibliografische databases, de website en internetzoekmachines. De cursussen zijn altijd praktisch van aard: korte uitleg wordt gevolgd door een demonstratie en vervolgens een opdracht waarmee men zelf aan het werk gaat.

In dit kader past ook *Spoetnik*. Vóór *Spoetnik* waren de cursussen altijd klassikaal van opzet. We evalueren onze cursussen voortdurend en de deelnemers reageren er vrijwel altijd positief tot zeer positief op. Wel horen we vaak dat deelnemers te weinig gelegenheid vinden om de ver-

worven kennis en vaardigheden in de dagelijkse praktijk op peil te houden.

23things

In het najaar van 2007 maakten we op het congres *Internet Librarian* in Londen kennis met een online cursus genaamd *Learning 2.0* ofwel *23things*. Het initiatief voor deze cursus kwam van Helene Blowers van een grote openbare bibliotheek in Virginia in de Verenigde Staten². *23things* was een cursus over allerlei toepassingen op Internet die de afgelopen jaren bekend zijn geworden onder de verzamelnaam web 2.0. Met nieuwe toepassingen bedoelen we onder andere RSS, bloggen, wiki's, social bookmarking, profielsites en podcasting. Enkele kenmerken van deze toepassingen zijn:

- ze hebben betrekking op online communiceren, online delen en online samenwerken,
- ze passen vaak bij elkaar en kunnen geïntegreerd worden: weblogs en wiki's kunnen bijvoorbeeld RSS genereren; in weblogs kunnen websites vanuit een social bookmarkingsite aanklikbaar worden gemaakt; in sociale netwerken kunnen foto's uit *Flickr* geëxposeerd worden,
- er is geen technische kennis voor nodig om ermee te publiceren,
- er is geen andere software nodig behalve een browser.

Rob Coers, een zelfstandig adviseur en trainer in Nederland, was al bezig het Amerikaanse programma te vertalen met de medewerkers van Nederlandse openbare bibliotheken als doelgroep.

Web 2.0-toepassingen waren niet nieuw voor ons als afdeling, maar het idee om bibliotheekmedewerkers er op een systematische en toch speelse manier mee te laten kennismaken was wel nieuw en heel aantrekkelijk.

Waarde van web 2.0 voor de bibliotheekmedewerker

Waarom zijn deze nieuwe webtoepassingen belangrijk voor bibliotheekmedewerkers?

Omdat klanten er al mee werken. Zij publiceren hun zelfgemaakte producten zoals foto's op websites. Ze reageren op elkaars blogs. Ze gebruiken *Wikipedia* als informatiebron. Ze profileren zichzelf via *LinkedIn* of *Facebook* en komen zo in contact met studiegenoten of werkgevers. Ze werken met elkaar en hun docent samen aan een *Google Docs*-document of via een wiki. In-

formatiemedewerkers die dicht bij de klant staan, moeten op de hoogte zijn van deze nieuwe informatie-instrumenten, om de klant goed te kunnen ondersteunen als dat nodig is.

Informatieaanbieders in bibliotheekland spelen in op de web 2.0 trends. Zij presenteren bijvoorbeeld een RSS-knop in hun databases. Dan spreekt het vanzelf dat bibliotheekmedewerkers de mogelijkheden van zo'n RSS-knop aan gebruikers kunnen uitleggen.

Een derde belang is dat medewerkers de meerwaarde van deze verschijnselen voor onze eigen dienstverlening gaan zien: voor de communicatie over die dienstverlening en voor bijvoorbeeld gebruikersondersteuning en voorlichting.

Navolging

Het lag voor de hand dat we de Nederlandse cursusvertaling van Rob Coers ook aan onze medewerkers zouden aanbieden. Maar met die vertaling van *23things*, *23dingen* genaamd, konden we bij nader inzien toch niet goed uit de voeten³. Ik noem een paar redenen:

Het programma was met 23 weken vrij lang. Wij wilden dezelfde onderwerpen aanbieden, maar in kortere tijd. We wilden meer toespitsing op de universitaire omgeving, meer toepassingen en voorbeelden voor de wetenschappelijke gebruiker. We wilden een iets serieuzer toon aanhouden en meer instructie geven. Kortom, we besloten tot een eigen navolging van *23things* en we vroegen en kregen daarvoor toestemming van Helene Blowers.

Formule van Spoetnik

De formule van *23things* en dus ook de formule van *Spoetnik* is: nieuwe toepassingen ontdekken door ze zelf te gebruiken, erover na te denken en erover van gedachten te wisselen met collega's. Door alles zelf in praktijk te gebruiken, moet de stof goed beklijven.

De naam *Spoetnik* reflecteert die formule. Het is een acroniem voor *Snel Programma voor het Online Ervaring opdoen met Toepassingen die Nieuw zijn op Internet; grijp die Kans*. Een gekunsteld acroniem, maar wel een naam die werkte. *Spoetnik* is bovendien Russisch voor reisgenoot. De cursus was bedoeld als een traject dat je samen met anderen onderneemt.

De lancering van de originele *Spoetnik* in 1957 bracht een ware crisis teweeg in de Verenigde Staten. Men ervaarde opeens een "missile gap", een achterstand in de technologie. Ze liepen

achter op de Sovjets! Onze *Spoetnik* cursus was bedoeld als een inhaalslag, een manier om bibliotheekmedewerkers weer bij te brengen. *Spoetnik* begon al snel rond te zingen in onze organisatie, de naam maakte kennelijk heel nieuwsgierig.

Nu de opzet van de cursus. De vorm was die van een weblog. Elke week plaatsten we een nieuw bericht, dat de stof voor die week bevatte. Deelnemers lazen daarin de uitleg over de toepassing, waar die nuttig voor is, sprekende voorbeelden uit de bibliotheeksfeer en een opdracht. De cursus duurde 13 weken en uiteindelijk stond alle stof dus in 13 berichten op de *Spoetnik*-blog. We schatten in dat men gemiddeld 1 à 2 uur per week nodig zou hebben. Wij zijn eind januari 2008 met de cursus begonnen, er waren halverwege 2 pauzeweken en in mei was *Spoetnik* afgelopen.

Een van de eerste opdrachten was om zelf een blog te starten en het adres door te geven aan de cursusleiding. De *Spoetnik*-site verwees op den duur naar de blogs van alle deelnemers. Zo konden deelnemers zien wie er nog meer meedeed en zo kon men de nieuwe berichten van de collega's lezen. Voorbeelden van de opdrachten:

- organiseer je eigen favoriete websites in *Delicious*,
- maak kennis met een profielsite en noteer je ervaringen op je blog,
- breng op je blog een RSS-feed aan met bronnen die voor je werk interessant zijn,
- catalogiseer een deel van je eigen boekenbezit in *Librarything* en toon dit door middel van een widget op je blog,
- werk samen met collega's via een wiki aan een handleiding en vertel erover op je blog.

Het eigen weblog moest een soort showcase worden van wat ieder had geleerd, ofwel in onderwijsvormen: een digitaal portfolio. Juist bij het onderwerp web 2.0 bleek het erg voor de hand te liggen om het leertraject persoonlijk en online vorm te geven.

Van tevoren stelden we een beloning in het vooruitzicht. Onder de deelnemers die de cursus zouden voltooien, zouden we een iPod verloten. Misschien vindt u het erg Nederlands om mensen op deze manier te prikkelen, maar in de Amerikaanse *23things*-cursus kreeg iedereen aan het eind een mp3-speler. Dus het typisch Nederlandse van onze aanpak was nu juist dat er slechts één iPod te vergeven was.

Deelname

Wij mikten bij de aanvang vooral op baliemedewerkers en vakreferenten en we hoopten op ongeveer 40 aanmeldingen. De publiciteit was op alle bibliotheekmedewerkers gericht. De cursus werd niet verplicht gesteld, omdat dit afbreuk zou doen aan de motivatie.

Tot onze verbazing bleek dat er maar liefst 132 mensen de cursus geheel of gedeeltelijk gingen volgen, waaronder ook catalografen, magazijnmedewerkers en teamleiders. 132 blogs waren het gevolg. Daarvan haakten er gedurende de cursus wel veel af. Uiteindelijk hebben 24 mensen de eindstreep gehaald door alle opdrachten te doen. We vermoeden ook dat de anderen lang niet allemaal echt afhaakten. Een flink aantal deelnemers doorliep het programma maar had kennelijk geen tijd, zin of gelegenheid om erover te bloggen. Dat valt af te leiden uit de raadpleegstatistieken:

De cursussite trok in de periode januari tot en met mei ca. 40.000 hits. In de eerste week waren dat er bijna 3.000, in de laatste week nog meer dan duizend. Zelfs in de twee ingelaste pauzeweken waarin geen nieuw onderdeel verscheen, waren er wekelijks ongeveer 1.500 hits.

Succesfactoren

Een paar factoren hebben het succes van de cursus vergroot: het feit dat zovelen vanuit diverse locaties en geledingen van de UvA-bibliotheek elkaar door middel van *Spoetnik* online tegenkwamen. Mensen die elkaar zelden hadden ontmoet, reageerden op elkaars blog, werden vrienden en hielpen elkaar. Mensen die elkaar wel kenden probeerden elkaar soms te overtreffen door een nog professioneler uiterlijk van hun blog of door nieuwe "widgets" uit te proberen. Een deel van de leerervaringen werd dus door de deelnemers zelf aangestoken.

Er hoefde vrijwel niets georganiseerd te worden. Er waren geen bijeenkomsten, iedereen kon de cursus op een voor hem of haar geschikt moment volgen.

Voor sommigen was dat moment's avonds of in het weekend. Omdat ze er overdag niet aan toe kwamen, maar vaak ook omdat ze de stof zo interessant vonden dat het een beetje een verslaving werd.

Binnen onze afdeling waren er twee mensen een deel van hun tijd bezig met de ondersteuning van de deelnemers. Dit gebeurde via e-mail, via een chatbox op de *Spoetnik*-site, en één enkele keer via telefoon of ter plekke. Gaandeweg de cursus

bleek dat sommigen zo leergierig en gretig naar kennis waren, dat zij ingewikkelde vragen stelden waar we geen antwoord op paraat hadden en ook geen tijd om het goed uit te zoeken. Daarvoor hebben we een *Google Forum* ingericht: een eigen plek waar deelnemers die dieper op technische zaken in wilden gaan, elkaar konden ondersteunen.

Wat beter had gekund

Het online karakter van de cursus had ook een groot nadeel. Mensen die in roosterdienst werken of met veel collega's op een kamer, kwamen er soms nauwelijks aan toe om de stof goed door te nemen. Na afloop van de cursus is voor een specifieke groep een oefenochtend georganiseerd. Op die ochtend heeft men onder leiding van gevorderden de moeilijke onderdelen nog eens doorgenomen. Dat heeft heel goed gewerkt. Maar we adviseren bibliotheken die dit gaan herhalen om te zorgen dat de leidinggevenden voor iedere deelnemer tijd inplannen om er geconcentreerd aan te kunnen werken, bijvoorbeeld gecombineerd met af en toe een oefenuur onder begeleiding. Het is dan wel een inbreuk op het pure online karakter, maar kennelijk geven sommigen mensen er toch de voorkeur aan om te leren doordat een ander iets voordoet, of in directe samspraak met een ander.

Het aantal afhakers had waarschijnlijk ook kleiner kunnen zijn door meer begeleiders in te zetten. Zeker de eerste twee maanden hadden de ondersteuners hun handen vol aan de begeleiding van de meestal zeer enthousiaste deelnemers. Daardoor was er te weinig tijd om om te zien naar de mensen die achter gingen lopen, om hen eventueel over een dood punt heen te helpen en om hen aan te moedigen door te gaan.

Reacties van deelnemers

Na afloop is onder de deelnemers een enquête gehouden. Van de 42 respondenten op deze enquête noemde 95% de cursus zinvol tot zeer zinvol. 40% heeft er per week maximaal 2 uur aan besteed, 24% besteedde méér dan 4 uur. Tweederde vond de moeilijkheidsgraad van gemiddeld niveau.

Al snel na de start bleek dat een groot aantal deelnemers *Spoetnik* niet alleen maar als een gewone cursus beleefde, maar ook als

- podium, een mogelijkheid tot het exposeren van creativiteit, literair talent, technische kennis en vaardigheid,

- een feest, namelijk een manier om met bekende en onbekende collega's informeel in contact te komen,
- een spel, bv. in het ontmaskeren van de anonieme deelnemers,
- een strijd om nog veel meer dan de anderen te ontdekken over allerlei toepassingsmogelijkheden; het werd voor sommigen een *battle of the blogs*.

Deze secundaire en hier en daar zelfs verslavede effecten waren niet beoogd maar natuurlijk zeer welkom. De *Spoetnik*-site toonde via RSS elk moment van de dag alle berichten die zojuist op deelnemersblogs waren gepubliceerd. Dit bleek een makkelijke manier om te zien wat anderen hadden geleerd en een manier om zelf ook besmet te raken met het "Spoetnik"-virus.

Zoals het hoort in een goede enquête was er ook gelegenheid om nog verdere opmerkingen te maken. Ik laat ze hierbij voor zichzelf spreken.

"Ik heb het heel erg leuk gevonden en zal het missen. Ik hoop dat er nog eens een vervolg op komt."

"Ik vond het een geweldige leuke tijd met Spoetnik, heb erg veel geleerd en vond het ook steeds leuk om de blogs van anderen bij te houden!"

"Ik vond het alvast een aangename ontdekking van deze nieuwe wereld."

"Zinvol, vooral om te weten wat er in de wereld van 2.0 te koop is, niet zozeer om dat zelf allemaal te gaan gebruiken. Maar je moet toch op de hoogte zijn van alles waar je publiek zich mee bezighoudt."

"De uitwisseling via de blogs was zeer zinvol!"

"Misschien kunnen we met een groep geïnteresseerden nog eens nader bekijken hoe we web 2.0 toepassingen in ons werk binnen de bibliotheek kunnen integreren."

"Ik bedank jullie van harte voor deze verfrissende onderdompeling."

"Het blijft nog een beetje moeilijk om dit nu te implementeren in de bibliotheekwereld maar ik wil het alvast proberen."

"Het was een prima cursus! Helder, vernieuwend, duidelijk en voldoende ondersteunend. Lijkt me voor herhaling vatbaar als web 3.0 meer vorm heeft gekregen."

Evaluatie

We constateren dat *Spoetnik* bij de deelnemers de bekendheid met en de vaardigheid in het omgaan met webtoepassingen sterk heeft vergroot. Ik vermoed dat het voor veel deelnemers de eerste keer was dat ze iets publiceerden op internet. Wat een geweldige ervaring is het dan dat je zonder tussenkomst van een ICT-afdeling

een website kunt maken met jouw teksten, foto's en geluidsbestanden en dat anderen erop reageren!

In november 2008, enkele maanden na afloop van het Amsterdamse programma hebben we op verzoek van de deelnemers een symposium georganiseerd onder de titel *Sinds Spoetnik*. De stof was toen al enige tijd bezonken. Het was tijd om terug te blikken op wat we geleerd hadden en met elkaar te praten over wat we er in de praktijk mee gaan doen. In groepen hebben de deelnemers zich gebogen over een paar discussievragen en via een *Google Doc* is een gezamenlijk verslag gepubliceerd. Hier enkele fragmenten uit dat verslag.

"Wat hebben we geleerd?"

Een blog is een flexibel medium in vergelijking met een traditionele website. Voor vakreferenten is het daardoor interessant om te gebruiken bij informatievoorziening.

Met RSS haal je informatie of nieuws naar je toe, maar het kan bijvoorbeeld ook gebruikt worden voor collectievorming. *Flickr* kan ook gebruikt worden als intern fotoboek.

Met behulp van *Twitter* kun je snel vragen beantwoord zien, mits je een flinke vriendengroep hebt."

"Welke ideeën hebben we over nieuwe diensten?"

- We kunnen catalogusgebruikers de gevonden publicaties laten taggen.
- podcasting of filmpjes op YouTube inzetten als instructiemiddel.
- een blog met RSS-functie inzetten in plaats van een traditionele nieuwsbrief voor medewerkers van de faculteiten en als informatiebron voor studenten en andere klanten.
- in onze huidige website meer web 2.0-toepassingen gebruiken. Bv. een wiki-encyclopedie voor bibliotheekgebruikers met tag-mogelijkheid.
- fora gebruiken bij projecten."

"Hoe kunnen we digitale dienstverlening verbeteren?"

- door bv. meer visuele instructies in de vorm van filmpjes of screencasts voor de klanten.
- Google-achtige portalen naar specifieke informatie met betrekking tot bibliotheekdiensten.
- het aanbieden van associatieve zoekfuncties via tagclouds.
- meer beeldmateriaal in de vorm van boekomslagen in de catalogus, zoals *LibraryThing* heeft, en door minder onderscheid tussen materiaalsoorten.

- door als bibliotheek virtueel aanwezig te zijn in de leer- en werkomgeving van studenten/medewerkers."

Resultaten

De resultaten van *Spoetnik* en het symposium beginnen hier en daar al zichtbaar te worden. Er wordt sindsdien flink geëxperimenteerd met nieuwe manieren om informatie te delen en samen te werken met collega's. Zo gebruikten de medewerkers van de faculteitsbibliotheek Geesteswetenschappen *Google Docs* om gezamenlijk aan een jaarverslag te werken.

Enkele Spoetnikdeelnemers hebben hun blog voortgezet. Anderen zijn een nieuw blog begonnen als nieuwsvoorziening naar hun directe doelgroep.

Twee nieuwe doelgroepsites zijn gemaakt naast onze reguliere website: één voor startende studenten in de vorm van een blog en één voor startende wetenschappelijk medewerkers in de vorm van een wiki.

Navolging bij andere bibliotheken

Al gedurende de looptijd van *Spoetnik*, van januari tot mei 2008, bleek dat er veel belangstelling bij andere universiteitsbibliotheken voor ons programma was. We zijn benaderd door enkele instellingen voor hoger onderwijs met de vraag of we hetzelfde programma ook voor hun medewerkers wilden verzorgen. Al waren we op dat moment nog lang niet afgekickt van onze verslaving, we hebben toch besloten om niet op die verleidelijke vraag in te gaan. Dat behoort niet tot onze opdracht als afdeling. Wel stellen we *Spoetnik* beschikbaar onder een *Creative Commons* licen-

tie. Die bibliotheken kunnen de inhoud naar eigen goeddunken gebruiken, zondig teksten of opdrachten weglaten, aanvullen of veranderen. Uiteraard moeten die bibliotheken zelf een ondersteuningsteam hebben, bestaande uit voldoende medewerkers.

Inmiddels zijn vier andere instellingen met een eigen *Spoetnik*-versie zijn gestart: de Mediatheek van de Hogeschool van Amsterdam⁴, de Universiteitsbibliotheken van Twente⁵, Leiden⁶ en Utrecht⁷.

Ondertussen gaat de *23things* beweging in de Lage Landen door. Rob Coers is de landsgrens overgestoken met *23dingen* speciaal voor Vlaamse openbare bibliotheken⁸.

En ondertussen gebeuren er voortdurend weer nieuwe dingen op internet en op het snijvlak van internet en bibliotheken. Web 3.0 is in aantocht, al verschillen de meningen over wat dat begrip inhoudt nog zeer. Maar één trend is alvast duidelijk: *It's all about people*. Het internet wordt nog veel socialer en persoonlijker dan nu, en alles draait om het bouwen van "communities." Ik constateer dat met *Spoetnik* alvast een "community" in het leven is geroepen waarin mensen zijn voorbereid op die nieuwe ontwikkelingen.

Alice Doek
Bibliotheek Universiteit van Amsterdam
Singel 425
1012 WP Amsterdam
Nederland
a.a.doek@uva.nl

juni 2009

Via <<http://www.slideshare.net/aadoek>> is de Powerpoint-presentatie bij mijn oorspronkelijke lezing te bekijken.

Noten

¹ <<http://ubaspoeitnik.wordpress.com>> (bezoekt op 8 juni 2009).

² <<http://plcmcl2-about.blogspot.com>> (bezoekt op 8 juni 2009).

³ <<http://www.23dingen.nl>> (bezoekt op 8 juni 2009).

⁴ <<http://hvamed.wordpress.com>> (bezoekt op 8 juni 2009).

⁵ <<http://twente12.wordpress.com>> (bezoekt op 8 juni 2009).

⁶ <<http://7dingen.weblog.leidenuniv.nl>> (bezoekt op 8 juni 2009).

⁷ <<http://im2punt0.wordpress.com>> (bezoekt op 8 juni 2009).

⁸ <<http://www.23dingen.be>> (bezoekt op 8 juni 2009).

APPRENDRE À APPRENDRE

Maîtrise de l'information et apprentissage tout au long de la vie

Abdelaziz ABID

Consultant, Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture (UNESCO)

Jacques HENRARD

Membre du Comité de publication des *Cahiers de la documentation*, Association Belge de Documentation (ABD-BVD)

- Tout au long de la vie, plus on apprend et plus on connaît, mais surtout plus vite on maîtrise et acquiert des capacités, habitudes et attitudes d'apprentissage efficaces plus on maîtrise l'information. L'aptitude à utiliser ces capacités, habitudes et attitudes permet de prendre des décisions judicieuses sur les plans personnel et familial comme sur les plans de la santé et du bien-être, de l'éducation, de la citoyenneté et de l'emploi. La formation à la maîtrise de l'information constitue une compétence clé dans l'environnement changeant et compétitif du 21^e siècle. Elle constitue le socle des sociétés du savoir que l'UNESCO promeut depuis le Sommet mondial sur la société de l'information.
- Levenslang vergaart men kennis, maar vooral hoe sneller men zich bekwaamheden, gewoonten en vaardigheden om leerprocessen te beheersen toeigent, des te vlugger beheerst men de informatie. De aanleg om deze bekwaamheden, gewoonten en vaardigheden aan te wenden, laat ons toe oordeelkundig te beslissen zowel op persoonlijk en familiaal vlak als op welzijns- en gezondheidsgebied en op het vlak van opvoeding, burgerschap en werkgelegenheid. De opleiding tot het beheersen van de informatie is een sleutelcompetentie in de veranderende en concurrentiële leefomgeving van de 21^{ste} eeuw. Zij vormt zowat de sokkel van de kennismaatschappij die de UNESCO promoot op de wereldtop van de informatiemaatschappij.

La formation à la maîtrise de l'information constitue le socle de l'apprentissage tout au long de la vie. Elle est indispensable quels que soient la discipline, l'environnement, et le niveau d'éducation, même s'il faut reconnaître des disparités dans les méthodes d'apprentissage utilisées selon les pays et leur niveau de développement. Les centres technologiques communautaires, les télé-centres et les centres d'apprentissage communautaires offrent une formation à l'utilisation des matériels, des logiciels et de l'Internet, parallèlement à d'autres services même dans les pays où la fracture numérique est encore énorme.

Il existe sept piliers qui ensemble forment le socle de base sur lequel viendra reposer toute formation future :

- Acquérir les compétences de base, c'est-à-dire savoir lire, écrire et compter ;
- Maîtriser les bases de l'informatique (computer literacy) ;
- Savoir décrypter les médias (media literacy) ;
- Recourir à l'E-learning ou éducation à distance ;
- Goûter l'art et la culture ;
- Comprendre les sciences ;
- Maîtriser l'information.

Nous limiterons la discussion qui suit à l'acquisition de la maîtrise de l'information qui est certes intimement liée aux compétences technologiques mais dont les implications sont beaucoup plus larges. En brisant les contraintes

d'espace et de temps, les technologies de l'information et de la communication peuvent, en principe, permettre d'apprendre n'importe où et n'importe quand, ce qui constitue un puissant levier pour augmenter le potentiel éducatif. L'étudiant qui aura acquis les compétences informatiques nécessaires pourra espérer atteindre un large éventail d'objectifs universitaires, professionnels et personnels. Mais il s'agit là d'une formation de base au-delà de laquelle s'étend l'immense trou noir de la formation à la maîtrise de l'information elle-même, c'est-à-dire à la conscience que l'information peut être utile, que les ressources existent, qu'il faut savoir où les prendre, que ces compétences s'acquièrent, et que par delà, il y aura encore un travail d'évaluation critique à effectuer. En matière d'éducation, la technologie ne devrait pas servir d'écran de fumée pour cacher des lacunes profondes et préoccupantes.

L'accès à de vastes gisements d'information est facilité mais l'appropriation, l'interprétation et l'utilisation de ces richesses nécessitent d'autres compétences pour établir la pertinence et la valeur de l'information recueillie. Pour cela, il faut :

- Être à même de constater l'existence d'un besoin dont la satisfaction nécessite des données, parfois chiffrées ou d'un problème à résoudre ;
- Savoir identifier l'information nécessaire pour satisfaire le besoin, régler le problème ou prendre la décision

- Pouvoir déterminer si l'information nécessaire existe ou n'existe pas, notamment en utilisant les moteurs de recherche ;
- Savoir comment trouver l'information nécessaire lorsque l'on s'est assuré qu'elle existe ;
- Voir comment créer, ou faire créer, l'information dont on a besoin lorsqu'elle n'est pas disponible ;
- Comprendre l'information que l'on a trouvée ou savoir où s'adresser pour obtenir de l'aide à cet effet ;
- Maîtriser l'organisation, l'analyse, l'interprétation et l'évaluation de l'information trouvée ;
- Être apte à communiquer et à présenter l'information dans des formats et sur des supports appropriés ;
- Avoir la capacité d'utiliser l'information pour résoudre un problème, prendre une décision ou satisfaire un besoin ;
- Connaître la manière d'enregistrer, stocker, préserver, réutiliser et archiver l'information en vue de son utilisation future ;
- Oser éliminer l'information dont on n'a plus besoin et sauvegarder celle qui doit être protégée.

La prolifération et la facilité d'utilisation des technologies de l'information ne doivent pas faire oublier que leur utilisation doit se faire dans le respect de cadres légaux et d'une éthique appropriée. La protection des enfants et des mineurs, la sauvegarde de la vie privée et des droits de la propriété intellectuelle doivent être respectées ainsi que la morale et les bonnes mœurs. Il faut savoir que des comportements pourtant faciles sont répréhensibles comme l'usage abusif des logiciels (ex : aspirer des photos de *Facebook* et les afficher sans autorisation) sans parler de faits plus graves qui touchent à la cybercriminalité.

Les deux concepts que sont la maîtrise de l'information et la formation continuée répondent à plusieurs qualificatifs. Ils sont :

- auto-motivés et auto-dirigés : ils ne nécessitent pas la médiation d'une autre personne ;
- auto-habilitants : ils s'adressent à tous sans distinction d'âge, de sexe, de race... ;
- auto-réalisateurs : ils visent l'épanouissement intellectuel personnel.

Quatre secteurs se trouvent être prioritaires à ce titre :

- l'apprentissage et l'éducation ;
- la santé et les services sociaux ;
- les entreprises et l'économie ;

- la gouvernance et la citoyenneté

Maîtrise de l'information dans le secteur apprentissage et éducation

Si l'on veut un système éducatif de qualité, la maîtrise de l'information doit être au cœur de la réforme de l'enseignement. Elle prépare l'étudiant à survivre et à se sentir à l'aise dans la société du savoir. Elle lui apprend à évaluer ses sources, à en juger l'objectivité et l'autorité, à prendre de la distance et à faire preuve d'esprit critique à tout instant.

Mais une formation de qualité nécessite des critères bien précis. Elle suppose un esprit critique, une curiosité intellectuelle et le goût de la recherche. L'étudiant doit être disposé à acquérir les moyens de son apprentissage, à aimer le travail de groupe et à être apte à la résolution de problèmes.

Si l'on examine de plus près la réalité des faits et des chiffres, il y a près de 800 millions d'adultes analphabètes dans le monde, dont 2/3 sont des femmes, et 100 millions d'enfants qui ne vont pas à l'école, dont la majorité sont des filles.

Priver des enfants, des jeunes et des adultes d'une éducation de qualité, c'est leur interdire l'espoir d'un avenir meilleur – et par extension l'interdire aux sociétés auxquelles ils appartiennent. Aucun pays n'a réussi sans passer par l'éducation de son peuple et d'autant plus dans nos sociétés où le savoir est le premier producteur de richesses.

Les technologies modernes d'information et de communication ont certes un rôle de premier plan à jouer pour améliorer l'efficacité de l'éducation mais pour cela, elles doivent être mieux comprises et exploitées pour relever la qualité de l'éducation et multiplier le nombre de ses bénéficiaires, notamment dans les groupes défavorisés.

Toutefois, une éducation de qualité ne peut être assurée sans enseignants de qualité. Actuellement, 60 millions d'enseignants s'occupent d'un milliard d'élèves alors que le besoin serait de 15 à 35 millions d'enseignants supplémentaires pour faire de l'éducation pour tous une réalité en 2015.

Par où faut-il commencer pour relever le défi ?

L'alphabétisation des adultes fournit aux apprenants les savoirs, les habiletés et les

moyens nécessaires à leur intégration complète dans la société.

La décennie actuelle d'alphabétisation des Nations Unies (2003-2012) vise les 800 millions d'analphabètes. L'alphabétisation leur ouvrirait les portes de la participation à la vie sociale, condition *sine qua non* à la réduction de la pauvreté. En proclamant l'ouverture de cette décennie, l'Assemblée générale des Nations Unies a mis l'accent sur l'éradication de la pauvreté, l'égalité entre hommes et femmes et le développement durable. Le problème de l'alphabétisation ne se limite cependant pas aux groupes pauvres et marginaux.

L'analphabétisme est une cible mouvante : le second rapport de l'enquête de l'OCDE, portant sur l'analphabétisme des adultes dans les pays industrialisés et les pays émergents, révèle qu'entre un quart et plus de la moitié de la population adulte ne dispose pas du niveau d'aptitudes considéré comme minimum pour permettre de faire face aux exigences de la vie et du travail modernes.

Une réforme des systèmes éducatifs est indispensable si l'on sait que 10% seulement des élèves de 15 ans des pays de l'OCDE sont capables de trouver dans un texte court l'élément pertinent pour donner la réponse à la question posée (d'après le Programme International pour le Suivi des Acquis des Élèves (PISA) en 2002). Or désormais, ce n'est plus dans un simple texte qu'il s'agit de trouver la réponse mais bien dans un ensemble de ressources qu'il faut savoir évaluer.

La réforme viserait l'aptitude à résoudre les problèmes rencontrés, compétence essentielle que sous-tend la maîtrise de l'information. Elle partirait des besoins d'apprentissage des apprenants dans leur propre milieu mais nécessiterait des ressources et du personnel qualifié. La réforme de l'éducation passe donc par la formation des maîtres à la maîtrise de l'information.

Chez l'étudiant, certaines capacités théoriques et pratiques sont indispensables. La pensée réflexive lui permettra de prendre conscience de son comportement, de son style informationnel et de ses attitudes. Dans la pratique, il pourra utiliser un moteur de recherche, un tableur ou préparer une présentation.

Chez les enseignants, on s'attachera à éliminer les éventuels blocages. L'organisation de manifestations scientifiques et culturelles développera la maîtrise de l'information chez les maîtres et chez les élèves, de la maternelle au supérieur. L'élaboration et la tenue à jour de

guides et d'ateliers sur la maîtrise de l'information et l'apprentissage seront programmées.

Les pratiques pédagogiques viseront à susciter la curiosité intellectuelle chez l'apprenant. Elles seront adaptées aux nécessités de groupes ayant des besoins sociaux spécifiques tels qu'immigrés, handicapés... Elles seront ensuite évaluées au regard de valeurs telles que la générosité, le respect de l'autre, le professionnalisme et le comportement éthique. Des activités au service de la collectivité locale, organisées à l'école ou à la bibliothèque publique favoriseront l'apprentissage. Elles aideront les élèves à en savoir davantage sur eux-mêmes, tout en leur donnant un sentiment de satisfaction.

La bibliothèque scolaire est source d'information. Quiconque veut réussir sa vie dans la société d'aujourd'hui y trouvera les notions indispensables. En permettant aux élèves d'acquérir les outils de l'apprentissage et en développant leur imagination, elle leur donne les moyens de devenir des citoyens responsables.

La maîtrise de l'information, c'est savoir s'informer et savoir informer. Le programme d'enseignement conduira précisément à **apprendre** à s'informer et **apprendre** à informer, soit d'une part à apprendre à rechercher et à utiliser l'information et d'autre part à la construire et à la communiquer.

Maîtrise de l'information dans le secteur santé et services sociaux

Pourquoi la maîtrise de l'information est-elle importante dans ce domaine?

Parmi les multiples raisons que l'on peut donner, la plus importante est qu'il s'agit véritablement d'une affaire de vie ou de mort. Il est vital que cliniciens, patients et soignants comprennent toutes sortes de documents, tableaux, statistiques, diagrammes, instructions, dosages, traitements, pour effectuer des diagnostics corrects et prescrire ou appliquer des traitements appropriés.

Deuxièmement, nous sommes tous concernés : riches ou pauvres, jeunes ou vieux,... Personne n'est à l'abri d'un problème de santé. Le personnel médical a une responsabilité particulière, mais le personnel paramédical et les patients doivent eux aussi dialoguer avec lui. Dans ce but, mêmes les concepts les plus complexes et le jargon technique peuvent être

rendus accessibles et intelligibles à toute personne intéressée.

Troisièmement, les gouvernements eux aussi sont concernés, non seulement en raison de leur responsabilité fondamentale à assurer la santé et le bien-être de leurs citoyens, mais aussi en raison du coût de la santé et des économies considérables pouvant découler d'une bonne politique de santé publique. C'est par le biais de l'information que l'on peut amener le public à un style de vie sain et prévenir ainsi un recours excessif aux services de santé.

Quatrièmement, la santé est une question d'intérêt mondial. Les mouvements de population sont un vecteur de diffusion de certaines maladies. Les épidémies du SRAS (pneumonie atypique), de la grippe aviaire, de la grippe porcine, de la fièvre aphteuse et du SIDA sont autant d'exemples où une meilleure maîtrise de l'information aurait réduit l'étendue du problème, aurait alerté le corps médical, les autorités sanitaires et le grand public quant aux causes du problème, aux symptômes de la maladie et au traitement à suivre.

Le secteur de la santé et des services sociaux représente une part considérable de l'économie. Il touche d'autres secteurs tels que l'assurance, les industries pharmaceutiques, celles des équipements médicaux, la publicité, l'édition... Tous ces secteurs peuvent mener ensemble des campagnes de maîtrise de l'information.

Enfin il existe en ce domaine une tradition d'aide mutuelle encore renforcée par l'avènement de l'Internet.

De tout cela découle que l'accès à l'information sanitaire fait partie des droits de l'homme. Tous les citoyens ont le droit d'être en bonne santé et d'avoir accès à l'information qui la concerne. Il en résulte le besoin d'une infrastructure d'information sur la santé et les soins qui diffusera des cours, des sites web et organisera des centres d'information... tel *The Cochrane Collaboration*¹.

De même, il faudra envisager un programme intégré, de la maternelle à l'âge adulte, destiné à développer chez les enfants et les jeunes la responsabilité vis-à-vis de leur propre santé et bien-être.

En conséquence, les patients et ceux qui en prennent soin doivent être encouragés à poser des questions pour mieux comprendre le traitement prescrit avant de donner leur consentement en connaissance de cause. On fera aussi appel à des groupes d'auto-assistance et d'aide aux patients.

De même, les programmes de formation des professionnels de la santé doivent faire une place de choix au développement des attitudes, des comportements et des compétences favorisant la maîtrise de l'information.

Quant aux autorités sanitaires nationales et aux associations professionnelles, elles doivent veiller à ce que les décideurs et les administrateurs du secteur de la santé soient dotés des capacités de maîtrise de l'information leur permettant de prendre des décisions de qualité.

En guise d'aide à toutes les personnes impliquées dans ces processus de soins, on mettra en place un dépôt central des bonnes pratiques de maîtrise de l'information sous forme de cours, programmes, brochures, sites web, forums, prix et distinctions honorifiques, kits et autres ressources.

Maîtrise de l'information dans le secteur entreprises et économie

Pourquoi l'information est-elle importante dans ce domaine ?

Le développement économique devient de plus en plus tributaire de l'utilisation de l'information et des capacités d'apprentissage de la main-d'œuvre. Alors que dans les révolutions agricoles et industrielles, les ressources stratégiques étaient les matières premières, au 21^e siècle, c'est la connaissance elle-même qui devient aujourd'hui la ressource stratégique. Pour être compétitif, il ne suffit pas de travailler plus, il faut travailler autrement, travailler mieux (apprentissage indépendant, réflexion critique, travail d'équipe...)

La maîtrise de l'information est cruciale pour l'acquisition, par les entreprises et les nations, d'un avantage compétitif dans l'économie mondiale du savoir. Souvent, la notion de gestion des savoirs (Knowledge Management) n'a pas été mise en rapport avec la maîtrise de l'information et le résultat en est que les entreprises voient leur compétitivité bridée. On devra donc faire une distinction entre la diffusion ordinaire de l'information et l'utilisation de l'information pour la création de savoirs, de nouveaux produits, de nouveaux procédés protégés par des brevets.

Les pouvoirs publics et les organisations industrielles et commerciales se doivent donc de créer des conditions propices à la transparence, à travers la publication intégrale de leurs

décisions, de leurs comptes et des comptes rendus de leurs activités.

Les entreprises doivent instaurer des alliances avec les producteurs et fournisseurs d'information afin de réaliser des programmes de maîtrise de l'information propres à améliorer la compétitivité, à accroître les parts de marché, à développer le commerce intérieur et extérieur et à renforcer l'investissement direct intérieur et étranger.

Enfin les groupes d'entreprises, les associations sectorielles, les organisations professionnelles et les chambres de commerce doivent mettre au point des programmes axés sur le marché qui soient conformes aux besoins et aux capacités réelles de maîtrise de l'information de la main d'œuvre. Tous ces partenaires peuvent mener ensemble des campagnes en ce sens.

À tous les niveaux, on veillera à offrir une information de qualité, facilement compréhensible, sur divers supports et formats et on vérifiera que les instructions associées à des sites de commerce électronique (télé-achat, paiement sécurisé) soient à la fois claires, conformes à l'éthique commerciale et au droit du commerce.

Les programmes de formation des professionnels de la finance, du commerce et de l'industrie devront laisser une place de choix au développement des attitudes, des comportements et des compétences favorisant la maîtrise de l'information. En outre, des travaux de recherche devraient être consacrés à l'étude des pratiques de recherche de l'information chez différents types de professionnels et chez de simples citoyens et constituer ainsi une base pour la conception d'interventions axées sur la maîtrise de l'information.

Maîtrise de l'information en matière de gouvernance et citoyenneté

La maîtrise de l'information est indispensable au fonctionnement d'une société démocratique pour donner à chacun les moyens de participer **activement** à la gouvernance et à l'action citoyenne et ainsi mieux gérer et maîtriser sa propre vie.

La recherche active de l'information est une composante essentielle de la participation démocratique et il y a lieu de distinguer entre participation active (de sa propre initiative) et participation passive; seule la première fait partie de l'activité politique.

Pour se trouver en présence d'une société informée, il faut se conformer aux conditions suivantes :

- avoir un type de gouvernement stimulant l'action plutôt qu'un dirigisme d'État
- faire que les divers membres y agissent de manière créative et y prennent des initiatives
- éviter toute tension entre liberté de créer et volonté centralisatrice d'encadrement

Toutefois, les objectifs d'une maîtrise généralisée de l'information comportent des éléments de complexité et des possibilités de contestation de l'autorité.

Que faire pour que tout le monde puisse faire entendre sa voix et participer à la gestion des affaires publiques ? Il faut promouvoir la notion de culture nationale de l'information et exhorter les pouvoirs publics à élaborer des programmes de maîtrise de l'information à l'intention des personnes touchées par le chômage et le sous-emploi, afin d'améliorer l'embauche et la participation citoyenne.

Ils devront aussi faciliter l'accès de tous les citoyens à l'information du domaine public, y compris aux 'shareware', et à encourager une plus vaste participation des groupes d'action civique à son organisation.

Il conviendra encore d'élaborer et diffuser des programmes d'éducation civique à l'intention des enfants, des adolescents et des adultes ainsi qu'à l'adresse des populations immigrées et des candidats à l'immigration.

Enfin, les citoyens seront associés à l'élaboration ou à la modification de la législation qui les concerne en vue d'instaurer et de maintenir des relations harmonieuses entre le législateur et les communautés.

Conclusion

On l'aura compris, l'UNESCO considère la maîtrise de l'information comme le socle de l'apprentissage tout au long de la vie et de l'autonomisation des citoyens de tout pays. En 2009 la priorité a été accordée à la formation des formateurs. C'est ainsi par exemple que l'UNESCO, en collaboration avec le Département de bibliothéconomie et sciences de l'information de l'Université des Indes occidentales et la bibliothèque de Mona, a organisé un atelier de trois jours (30 mai-1er juin 2009, Montego Bay, Jamaïque) destiné à initier divers groupes professionnels aux techniques de développement des compétences et programmes de formation à

la maîtrise de l'information.

L'atelier était organisé dans le cadre du cycle d'ateliers de l'UNESCO de formation à la maîtrise de l'information, qui couvre douze régions géographiques. Ce cycle d'ateliers a pour objectif principal de "former un cadre qualifié de formateurs à la maîtrise de l'information dans chacune des grandes régions géographiques, pour qu'ils puissent former d'autres formateurs ainsi que les différents groupes-cibles bénéficiaires dans leurs régions respectives".

Les participants – des professionnels des sciences de l'information de Jamaïque, Trinité-et-Tobago et des États-Unis – étaient au nombre de vingt-six. Ils représentaient des réseaux de bibliothèques publiques, des instituts d'enseignants, des bibliothèques universitaires, des bibliothèques spécialisées, ainsi que des institutions comme le ministère de l'Éducation de la Jamaïque et l'Office of the Utility Regulation. Les participants ont reçu une formation sur différents sujets : introduction aux concepts de maîtrise de l'information, conceptualisation des besoins en matière d'information, évaluation des sources d'information, expériences d'élaboration de programmes de formation à la maîtrise de l'information.

Le plan d'action élaboré par dix groupes de travail pour mettre en place des programmes de formation à la maîtrise de l'information dans

leurs organisations est un des principaux résultats de l'atelier. Un prix récompensant la meilleure présentation a été décerné à Jessica Lewis (Jamaïque), Gemma Creighton-Lashley (Trinité-et-Tobago) et Erica Davis (Jamaïque).

L'atelier se tenait en marge de la conférence annuelle 2008 de l'Association des bibliothèques universitaires, de recherche et institutionnelles de la Caraïbe (ACURIL XXXVIII). Un des résultats escomptés est la mise en place de programmes et de clubs de formation à la maîtrise de l'information dans les institutions participantes.

Abdelaziz Abid

*Organisation des Nations Unies pour
l'Éducation, la Science et la Culture
(UNESCO)*
rue Miollis, 1
75015 Paris
France
az.abid@gmail.com

Jacques Henrard

*Association Belge de Documentation
(ABD-BVD)*
Chaussée de Wavre, 1683
1160 Bruxelles
jacqueshrd@yahoo.fr

Avril 2009

Notes

¹ The Cochrane Collaboration. <<http://www.cochrane.org>> (consulté le 22 juillet 2009)

ARBIDO

N° 2 (juin 2009)

Ce numéro est constitué un dossier consacré à l'information sur les droits humains en Suisse. Ainsi que le précise Frédéric Sardet (membre de la rédaction d'*Arbido*) dans son éditorial :

"...La rédaction a décidé de donner la parole aux acteurs de nos métiers de l'information documentaire, pour rappeler à son lectorat l'enjeu fort qui sous-tend le travail de documentation et de conservation de l'information des causes humanitaires, autrement dit les résidus documentaires de la barbarie et de ceux qui la combattent.

Le dossier, comme tous les autres numéros d'Arbido, ne prétend nullement à l'exhaustivité, mais permet de faire le point sur les institutions qui, en Suisse, travaillent au jour le jour sur le terrain de l'humanitaire..."

On compte quelques 23 contributions sur le sujet, dont une en anglais et dix en allemand, le tout réparti sur les 64 pages de la revue.

(J.H.)

ARCHIMAG

N° 225 (juin 2009)

À tout seigneur, tout honneur, le premier article donne un aperçu critique de notre dernière journée *Inforum*. Ceux qui le suivent font un tour d'horizon des faits documentaires marquants du moment et nous amènent au dossier (p. 16-25) axé sur l'information scientifique et médicale avec comme sous-titre : *Achat grippé !*.

Il y est dit :

"Donnée importante, voire stratégique en particulier pour la recherche, le plus gros de l'information scientifique, technique et médicale (ISTM) est commercialisé par une demi-douzaine d'éditeurs.

Dans le contexte actuel de crise, l'inflation tarifaire et les difficultés à négocier deviennent insupportables pour les acheteurs.

Zoom sur un milieu en ébullition."

Dans les pages qui suivent, la lumière est braquée entre autres sur :

- la bonne et la mauvaise e-réputation
- le mariage stratégique entre scanner et Ged
- les logiciels métier pour les bibliothèques
- les aspects juridiques d'un réseau documentaire.

(J.H.)

ARCHIMAG

N° 226 (juillet-août 2009)

Avant d'entrer dans le cœur du présent numéro, nous relèverons une interview de notre Président, Vincent Maes, auquel *Archimag* a posé les trois questions suivantes :

- Quelles différences verriez-vous entre les infodoc française et belge ?
- Vous évoquiez à l'*Inforum* 2009, l'importance pour l'infodoc belge de recourir à d'autres disciplines. Pouvez-vous nous en dire plus ?
- On assiste en France à un véritable phénomène de convergence des métiers de l'infodoc, en est-il de même chez vous ?

On en vient alors au dossier, centre de la revue (p.18-27), sous le titre marquant : *Les archives quittent la maison*.

Au fil de sept articles, on découvrira que :

"Alors que l'économie reste marquée par une forte léthargie, les prestataires en archivage font mieux que résister. Externalisation oblige, ils tirent leur épingle du jeu et profitent d'un environnement juridique qui pousse les entreprises à confier leurs archives à des sociétés spécialisées. Tour d'horizon d'un secteur qui attend impatiemment le décret d'application de la loi de 2008, autorisant l'État à externaliser le traitement de ses archives."

Notre attention a aussi été particulièrement attirée par les titres ci-dessous :

- *Mieux cerner le format PDF/A pour l'archivage électronique* (p.33-35);
- *Identifiant et mot de passe : quelles garanties juridiques ?* (p. 36-37);
- *"Il est vital d'identifier ses savoirs, compétences et connaissances"* (p. 40-41).

(J.H.)

BIBLIOTHEEK- & ARCHIEFGIDS
Vol. 85, nr 3 (mei-juni 2009)

- *Het Cultureel-erfgoeddecreet: eindpunt of tussenstop?* – Bruno VERMEEREN – p. 2-8.

In 2008 kreeg Vlaanderen een nieuw Erfgoeddecreet. De sector was nauw betrokken bij de eerste besprekingen. Zodra er duidelijkheid was over de structuur, nam de politiek het over. Dit artikel schets de vernieuwing die het decreet brengt voor de bibliotheken, archieven en documentatiecentra in Vlaanderen en plaatst enkele kritische kanttekeningen bij het nieuwe decreet.

(J.H.)

- *Competentiemanagement in bibliotheken, archieven en documentatiecentra* – Veerle KERSTENS – p. 9-17

Dit artikel becommentarieert het belang en de toepassingen van competentie management in bibliotheken, archieven en documentatiecentra aan de hand van literatuuronderzoek en een enquête bij leidinggevendenden in de sector. Hierbij wordt ingezoomd op het domein van werving en selectie.

De enquête leert dat het competentiedenken in het HR-beleid ingang vond bij een kleine helft van de bevraagde informatiediensten. In de informatiedienstverlening winnen communicatieve en sociale vaardigheden sterk aan belang, enerzijds als gevolg van een meer competentiegericht personeelsbeleid, anderzijds door de veranderende taken van informatieprofessionals.

(J.H.)

- *Met en is weten. Het Vlaamse bibliotheeklandschap hertekenen met Bios2* – Maarten VANDEKERCKHOVE – p. 18-23.

Alle Vlaamse openbare bibliotheken leveren de Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid van de Vlaamse overheid jaarlijks gegevens over hun werking. Heel wat van die gegevens zijn online raadpleegbaar in de interactieve databank, Bios2. Zo kunnen bibliotheken van eenzelfde grootte zich vergelijken op meer dan 140 verschillende criteria. Door de toegankelijkheid van de statistieken kan elke bibliotheek een set van "best practices" samenstellen, toegespitst op de eigen situatie. Dit moet de individuele bibliotheek in staat stellen de sterke kanten van hun werking aan te tonen en te leren uit de mindere aspecten van de werking. Door die statistieken als indicatoren te gebruiken in de beleidsplanning, kan men met Bios2 ook gebruiken als

instrument om de bibliotheekwerking op langere termijn bij te sturen.

(J.H.)

- *Informatiebemiddeling in de provincie Antwerpen. A neverending story* – Marie-Rose SCHOLLAERT en Annemie VAN ISTERDAEL – p. 24-27.

De auteurs brengen het relaas van het opleidingstraject "informatiebemiddeling voor balie-medewerkers" in de provincie Antwerpen zoals het sedert 2006 loopt. Ze leggen uit hoe ze het vierdaagse programma opvatten en wat er in aan bod komt. Ze vertellen over het digitaal kenniscentrum Vrieselhof en wat daarvan de mogelijkheden zijn voor kennisdelen en voor het updaten van de basiskennis in vervolgoopleidingen en specialistenvormingen. Ze geven voorbeelden van hun concrete aanpak. Ten slotte laten ze lesgevers, cursisten en bibliothecarissen aan het woord. Ze tonen aan dat het waarschijnlijk een verhaal is dat nooit helemaal voltooid zal zijn, precies omdat de informatie en de gehanteerde technieken zelf voortdurend evolueren.

(J.H.)

- *Cabrio: integreren, adviseren en mobiliseren via de Brugse catalogus* – Koen CALI – p. 28-34.

De Openbare Bibliotheek Brugge tracht via de Aquabrowserimplementatie Cabrio, antwoorden te formuleren op een veranderende omgeving. De integratie van de eigen catalogi met de Vlaamse Digitale Bibliotheek, de Uitdatabank en andere externe bronnen laat toe om een sterke focus op de lokale gebruikerscontext te combineren met sectoriale schaalvergroting. Door een actieve gidsrol op te nemen en het aanbod te mobiliseren, wordt de gebruiker in contact gebracht met wat voor hem of haar betekenisvol is binnen dit rijke aanbod.

(J.H.)

- *De pH-schaal en zuurtegraad bij papier* – Guy DE WITTE – p. 35.

Wie naar aangepaste bewaringsmaterialen zoekt, vindt in catalogi vaak de termen 'neutraal', 'gebufferd', 'zuurtegraad' of 'pH'. Hoewel deze begrippen nu tot het vakjargon van de archivaris en bibliothecaris behoren, kent toch niet iedereen de betekenis. We geven tekst en uitleg, met een beetje scheikunde.

(J.H.)

BIBLIOTHEEK- & ARCHIEFGIDS

Vol. 85, nr 4 (juli-augustus 2009)

- *Onderschat nooit het belang van een goede bibliothecaris* – Johan CUPPENS – p. 4-10.

Als ik een raakvlak zoek tussen mijn twee gesprekspartners (van de Katholieke Hogeschool Mechelen), Chris Peeters en Dirk Smet, zou ik kunnen opmerken dat hun beider familienamen bij de top tien in Vlaanderen staan. Niet relevant natuurlijk, en flauw.

Het gesprek laat wel gedreven bibliothecarissen aan woord - de ene al vaker dan de andere - die veel clichés over een mogelijk achterhaald imago van de sector vakkundig ontcrachten. Aanleiding de "aflossing van de wacht" als hoofdbibliothecaris van Katholieke Hogeschool Mechelen.

(J.H.)

- *Abraham, een online Vlaamse databank voor Belgische kranten* – Else VAN BELLINGEN – p. 11-16.

Abraham is een online databank in wording van Belgische kranten, bewaard in Vlaamse instellingen op papier, in microvorm of in digitale vorm. Er zijn of meer dan 3300 titels in opgenomen. De databank bevat titelbeschrijvingen en bezitsgegevens, de kranten worden ook inhoudelijk en geografisch ontsloten. Voorlopig gaat het vooral om Belgische kranten uit de jaren 1830-1950, de periode die vanuit conserveringspunt cruciaal is. Het model van de databank is gebaseerd op het zogenaamde STCV-model.

Abraham komt tot stand in het kader van een project in de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience, met steun van de Vlaamse overheid. Het wordt een belangrijk onderzoeks- en beleidsinstrument. *Abraham* is online raadpleegbaar en voor iedereen toegankelijk op het <<http://www.abraham-online.be>>.

(J.H.)

- *Literaire archieven: de archivaris in dienst van de literatuurwetenschap?* – Isabelle VAN ONGEVAL – p. 18-22

Tot voor kort waren historici, biografen en genealogen de meest actieve archiefgebruikers, maar de laatste jaren gaan ook literatuurwetenschappers opvallend meer dan vroeger op zoek naar de echte bronnen. De nieuwe bezoekers stellen vaak onverwachte vragen en hebben soms bijzondere verzuchtingen. Tekstgenetisch onderzoek stelt uit zijn analytische aard bijvoorbeeld hoge verwachtingen aan de toegankelijkheid van literaire archief-

bestanden. Daarnaast blijven ook literatuurhistorici rekenen op diepgaande inhoudelijke ontsluiting om hun onderzoek te vergemakkelijken.

De archivaris moet dus op zoek naar manieren om de desiderata van de belangrijkste gebruiker van literaire archiefbestanden te verzoenen met courante archiefwetenschappelijke ontsluiting strategieën. In twee opeenvolgende artikels worden deze uitdagingen uitvoerig besproken en worden er mogelijke oplossingen gesuggereerd.

(J.H.)

BIBLIOTHÈQUES EN CAPITALE

N° 29 (Juillet-Septembre 2009)

Le printemps 2009 fut propice aux changements dans le paysage bibliothéconomique bruxellois. Tout d'abord, à Schaerbeek, où la "Bibliothèque Helmet a changé" de lieu et de nom pour devenir la "Bibliothèque Sésame". Ensuite, à Forest, avec un déménagement transitoire en vue d'intégrer une aile de l'Abbaye, à l'horizon 2012. Deux aventures ambitieuses qui confirment la bonne santé de nos institutions à l'heure où certains prédisent leur mort imminente;

(C.S.)

DOCUMENTALISTE -

SCIENCES DE L'INFORMATION

Vol. 46, n° 2 (mai 2009)

- *Y a-t-il un records manager chez vous ?* – Lisette CALDERAN – p. 1.

Cette question ouvre le thème général du dossier de ce numéro. Qu'est ce donc que le Records management ? C'est la façon de gérer les documents et l'information. Tout au long dudit dossier on va en exposer les pourquoi et les comment.

Mais auparavant, neuf articles font le tour de questions d'actualité.

(J.H.)

- *L'ancrage des savoirs des professeurs documentalistes en SIC : question de professionnalisation et d'identité* – Viviane COZUZINET ; Cé-cile GARDIES – p. 4-12.

Qu'est-ce qui permettrait de faire avancer le métier des professeurs documentalistes de l'enseignement secondaire français vers une plus grande professionnalisation et vers une stabilisation identitaire ? C'est cette question que cet article tente d'éclairer en rapprochant

les résultats de deux recherches menées au sein de l'Éducation nationale et de l'Enseignement agricole. Après un rappel de l'histoire de la documentation scolaire et un examen de la situation des documentalistes, à la fois gestionnaires et enseignants, dans l'enseignement secondaire, Viviane Couzinet et Cécile Gardiès se penchent ici sur le territoire scientifique des professeurs documentalistes et sur leur identité disciplinaire face aux sciences de l'information et de la communication.

(J-M.R.)

- *Perspectives du livre numérique* – Lionel MAUREL – p. 14-15.

Assises professionnelles du livre, Salon du livre, 17 mars 2009. Ces assises, organisées par le Syndicat national de l'édition dans le cadre du Salon du livre, marquent un tournant dans l'attitude des professionnels vis-à-vis du numérique. Si 2008 était encore une année d'expérimentations, 2009 se caractérise par un engagement beaucoup plus fort que reflète la place occupée cette année au Salon par le livre numérique.

(J-M.R.)

- *Information sur les entreprises et information légale : quels risques à l'heure de la crise financière* – Bernard MARX – p. 16-18.

Sous le titre *Évolution du marché de l'information sur les entreprises et avenir de l'information légale : quels risques à l'heure de la crise financière*, le Groupement français de l'industrie de l'information (GFII) organisait le 3 mars 2009 un séminaire pour dresser, avec les différents acteurs, un état des lieux de l'information sur les entreprises, examiner le nouveau cadre réglementaire et en analyser l'impact sur ces acteurs

(J.H.)

- *L'équipement informatique des bibliothèques spécialisées en 2008* – Marc MAISONNEUVE – p. 19.

À côté d'autres enquêtes sur les progiciels apparaissant sur le marché et dont les colonnes du *Documentaliste – Sciences de l'information* ont souvent donné des aperçus, le cabinet Tosca Consultants effectue depuis quinze ans une enquête annuelle sur les logiciels métier destinés aux bibliothèques. Cette page propose un commentaire très synthétique des données relatives aux bibliothèques spécialisées recueillies pour l'année 2008.

(J-M.R.)

- *Les intranets documentaires pour les collectivités territoriales* – Marie-Paule HEBTING – p. 20-21.

Co-organisée par Interdoc, l'association des documentalistes de collectivités territoriales, et l'ADBS, une journée d'étude (2 avril 2009) a permis de mesurer l'appropriation de l'intranet documentaire par les professionnels de l'information et documentation et de mettre en avant quelques choix éditoriaux. Alternant exposés théoriques et retours d'expérience, les différents intervenants ont mis en avant l'offre documentaire proposée, les publics visés, la valorisation croisée des ressources externes et internes et enfin les répercussions sur l'organisation du service de documentation. Les exemples présentés ont été choisis dans chaque collectivité : commune (Montreuil), département (Essonne), communauté urbaine (Grand Lyon) et région (PACA).

(J-M.R.)

- *Le traitement automatique des langues : 50 ans déjà !* – Stéphane CHAUDIRON – p. 21.

Cinquante ans déjà ! Au mois de juin prochain, l'ATALA (Association pour le traitement automatique des langues) fêtera son cinquantième anniversaire en la Sorbonne, la veille de son colloque annuel. Cet événement sera l'occasion de revenir sur un demi-siècle de recherche et développement dans le domaine des technologies de traitement des langues, en faisant le point sur les avancées, les échecs et les obstacles à surmonter.

(J-M.R.)

- *Les professionnels de l'I-D et le web de demain* – Yolène MARESSÉ ; Chamila PUYLAURENT – p. 22-23.

Sous le titre *Quel web demain ?*, une journée d'étude proposée le 7 avril 2009 par l'École de bibliothécaires documentalistes (EBD) et l'ADBS invitait à s'interroger sur la place et le rôle que le web 2.0 et ses successeurs déjà annoncés réservent aux professionnels de l'information et documentation. Les mouvements en cours autorisent une vision optimiste de l'avenir des professionnels de l'I-D. Des perspectives prometteuses leur sont notamment ouvertes par la profonde transformation introduite par le web 2.0 dans la manière de gérer des projets et par la place qu'ils peuvent revendiquer d'"architectes de données", fonction indispensable au développement du web de demain. De plus, l'usage des outils collaboratifs du web 2.0 et une meilleure connaissance des profils de leurs utilisateurs, grâce à "l'analyse automatique" de leurs pratiques, conduiront ces professionnels de l'I-D à renou-

veler profondément les produits et services qu'ils proposent à leurs clients et, partant, la relation qu'ils entretiennent avec eux.

(J-M.R.)

- *Don't ask, don't tell, just do it. La communication scientifique directe entre légalité et prise de risque* – Émilie MASSON ; Joachim SCHÖPFEL – p. 24-26.

Le développement récent des archives ouvertes, revues en ligne et autres modes du "web 2.0" de communication scientifique directe ne laisse pas de poser des questions nouvelles sur les droits, obligations et risques juridiques liés à ce mouvement.

(J-M.R.)

- *Hébergeur ou éditeur ? Explorer une troisième voie* – Michèle BATTISTI – p. 26-27.

Lors d'une conférence proposée par l'Association pour le développement de l'informatique juridique (ADIJ), le 24 mars 2009, la question de "la responsabilité des hébergeurs" a été une nouvelle fois soulevée : peut-on assimiler l'hébergeur à un éditeur ? Une troisième voie est-elle envisageable ?

(J-M.R.)

- *Durée des droits : réduction du domaine public ?* – Gilles VERCKEN – p. 27.

Deux événements récents tendant à étendre la durée de protection des droits de propriété intellectuelle font peser sur le domaine public la menace d'un nouveau racornissement.

(J-M.R.)

- *DOSSIER - Records management : Gérer les documents et l'information. Pourquoi ? Comment ?* - Dossier coordonné par Sylvie DESSOLIN-BAUMANN ; Caroline WIEGANDT – p. 28-65.

Depuis que la production documentaire s'est mise à se développer de façon quasi exponentielle, les documentalistes et les archivistes la gèrent selon des critères souvent mal définis par méconnaissance des métiers. Le "records management" est apparu dès la fin des années 1990 comme une opportunité de rapprocher les pratiques de ces deux métiers et de redonner une légitimité à l'intervention des professionnels sur l'ensemble du cycle de vie documentaire, y compris sur l'organisation des documents produits en fonction des activités de l'entité concernée et des processus métiers mis en œuvre. L'objet de ce dossier est de montrer que, si la norme est relativement stabilisée, les pratiques du nouveau métier en devenir progressent au fur et à mesure que les

expériences se multiplient. L'ambition est donc de poser les principes et de faire partager des expériences de natures diverses : à chacun de voir comment, dans son cadre professionnel, il peut ou non mettre en œuvre cette démarche très structurante pour son activité.

(J-M.R.)

- *Introduction - Un métier en devenir* – Sylvie DESSOLIN-BAUMANN ; Caroline WIEGANDT – p. 30-31.

En une douzaine d'années, le records management "à la française" a creusé son sillon. Mise au point de normes, réflexion sur la valorisation des métiers de l'information-documentation, partage des pratiques : le RM s'est élevé au rang d'une discipline à part entière qui a ses professionnels, sa stratégie, ses processus et ses outils. Cette introduction rappelle tous les enjeux et fixe les repères de la "gestion de l'information et des documents".

(J-M.R.)

- *Quel concept pour quel besoin* – Catherine DHÉRENT – p. 32-35.

Sait-on que l'on pouvait déjà parler de gestion des documents et de l'information dans la Haute Antiquité ? Cet article relate la longue évolution du records management et commente ses étapes fondatrices jusqu'au bouleversement numérique et aux travaux de normalisation qui dessinent les contours actuels de la discipline. Une réflexion sur l'émergence d'un nouveau métier complète ce tour d'horizon des pratiques et des acteurs du RM.

(J-M.R.)

- *Normer pour professionnaliser et échanger* – Claire Sibille DE GRIMOÛARD – p. 36-39.

Depuis une dizaine d'années, en France et dans le Monde, le records management fait l'objet d'importants travaux de normalisation. Des normes souvent complexes, mais qui permettent de construire une idée commune et partagée de ce que la discipline est ou devrait être au sein d'une organisation, qu'elle soit publique ou privée.

En encadré : *De MoReq1 à MoReq2* par Claire Sibille et *OAIS : les conditions de l'archivage à long terme* par Marie-Élise Fréon.

(J-M.R.)

- *Une logique européenne et un pragmatisme nord-américain* – Florence OTT – p. 40.

Au Canada aussi règnent l'inflation et la dématérialisation des documents, se développent les normes et s'enracinent les concepts de traçabilité et de qualité... Mais Florence Ott cons-

tate qu'au Nouveau-Brunswick, sous l'influence notamment des États-Unis, la notion de "risque juridique" a transformé plus vite les métiers de la "gestion documentaire" et que la dynamique du développement durable profite aussi à la discipline.

(J-M.R.)

- *Quelques mots pour le dire* – Myriel BROULAND – p. 41-42.

A comme "Activités", P comme "Plan de classement", V comme "Validation"... Myriel Brouland a collecté les termes (en français et en anglais...) qui définissent le records management, ses concepts, ses process et ses pratiques fondamentales.

(J-M.R.)

- *Construire son système de records management : une démarche globale* – Chantal FAURE – p. 44-45.

Gérer et conserver intelligemment et dans la légalité les données de l'entreprise, exploiter et faire fructifier son capital informationnel, maîtriser les coûts de gestion implique de définir des règles de stockage et d'archivage pour tout le référentiel documentaire. Cet article souligne les apports d'un projet de records management pour les décideurs.

(J-M.R.)

- *La preuve par quatre secteurs* – Éric PICHON ; Laurent DUCOL ; Juerg HOGMANN ; PHILIPPE HUDDLESTONE – p. 46-49.

À quels besoins répond la mise en place d'un système de records management ? En quoi est-il une réponse adaptée à la problématique de l'organisation ? Quel bilan tirer de l'expérience ? Quatre professionnels de la discipline, œuvrant dans des contextes où les notions de documents, de risques et de qualité n'ont pas les mêmes implications (e-administration européenne, cabinet de gestion des risques, secteur pharmaceutique et monde hospitalier), expliquent leur démarche et leur travail : *Le meilleur moyen de rendre des comptes aux citoyens* (Éric Pichon, Commission européenne); *Des archives prises en charge par plusieurs lignes de métiers* (Laurent Ducol, Ernst & Young); *Un pilier de la gestion systématique de l'information* (Juerg Hagmann, Novartis); *Optimiser le temps de travail et diminuer les coûts de gestion* (Philippe Huddleston, Hôpital de Douai).

(J-M.R.)

- *L'application S.O.L.O.N. : une contribution à l'amélioration de la qualité du droit* – Marion

TAILLEFER (avec la participation de Claude DUMONT et Thérèse MICHAUX) – p. 51.

S.O.L.O.N. (Système d'Organisation en Ligne des Opérations Normatives), qui a été développé en 2007 par le Secrétariat général du Gouvernement (SGG) français, s'apparente à un système de records management. Marion Taillefer nous présente cet outil appliqué à la clarification et à la rationalisation des processus métier.

(J-M.R.)

- *Pour une bonne gouvernance de l'information* – Nathalie MORAND-KHALIFA – p. 52-55.

Comment prendre en compte les exigences et les besoins métier tout en gagnant le défi de la conservation exhaustive, raisonnée et efficace ? Comment mettre en place les procédures qui permettront de prouver les bonnes règles dans la conduite des activités de l'organisme ? Présentation des étapes spécifiques d'un projet de records management.

(J-M.R.)

- *Une étape clé : l'analyse des processus* – Sylvie DESSOLIN-BAUMANN – p. 56.-57.

Préalable à tout projet de gestion des documents et de l'information, l'analyse des processus intervient également à toutes les étapes de sa mise en œuvre. Explication des intérêts et des fonctionnalités de cet outil.

(J-M.R.)

- *Une coopération interprofessionnelle, interassociations et internationale* – Antoine LAURENT – p. 58.

Face à l'émergence du métier de records manager, les archivistes et les documentalistes ont vu l'opportunité de repenser leurs activités et de mettre en commun expériences, méthodes et outils. Ainsi sont nées du groupe métier AAF-ADBS (Association des archivistes français - Association des professionnels de l'information et de la documentation) deux équipes projets : "Montréal" et "RM terrain".

(J-M.R.)

- *Paroles de records managers* – Caroline WIEGANDT ; Susan VAILLANT ; Isabelle VIEL-DWORNICZEK ; Anne CITEAU-BERG ; Sylvie DESSOLIN-BAUMANN – p. 59-62.

Le déploiement d'un système de records management est un travail de fond qui bouscule généralement usages, règles et représentations des métiers et responsabilités dans les organisations concernées. Comment a été conduit le changement dans quatre entrepri-

ses aux vocations et modes de fonctionnement très différents ? Caroline Wiegandt introduit les témoignages de quatre records managers : *Penser autrement, et avec profit* (Susan Vaillant, Quintiles) ; *Les bénéfiques ont été perçus par tous* (Isabelle Viel-Dworniczek, Accenture) ; *Une fonction incontournable, nécessaire et à forte valeur juridique* (Anne Citeau-Berg, OPHLM de Strasbourg) ; *Une application concrète de l'analyse des processus* (Sylvie Dessolin-Baumann, AFPA).

(J.-M.R.)

- *Sources et ressources* – Sylvie DESSOLIN-BAUMANN – p. 64-65.

Quelques références pour aller plus loin au sujet du records management et présentation de possibilités de formation en I&D.

(J.H.)

IK MAGAZINE – INTELLECTUEEL KAPITAAL Vol. 8, n° 5 (2009)

In dit nummer vinden we een artikel van Bas Savenije, algemeen directeur van de Koninklijke Bibliotheek Nederland, onder de titel *Maakt Google ons dom*.

De auteur gaat in op de baby boom generatie die de huidige generatie jongeren soms wel verwijt "dommer" te zijn, minder te lezen of minder te presteren op school.

Hij wijst erop dat rekening dient gehouden met hoe de maatschappij op dat bepaalde ogenblik geëvolueerd is en haalt ter ondersteuning een aantal auteurs aan. Volgens de auteur is het opvallend hoe de huidige generatie kan multitasken en hoe ze overweg kan met de hoeveelheid te vinden informatie wat hen dwingt om denk- en onderzoeksvaardigheden te ontwikkelen en toch tevens in staat stellen om geregeld kritiek te uiten. Verder gaat de aandacht naar de baby boom generatie die gedwongen werd een gans nieuwe manier van werken te ontwikkelen wat ook in een ander gedrag resulteerde.

Andere artikels in dit nummer zijn onder meer *Neue Kombinationen* (Erik Bouwer) over het al of niet laten liggen van kansen door de HR-discipline inzake kennismanagement, *Met een beetje wil, doet McKinsey de rest* (Evert Jagerman) over de carrière track van McKinsey voor zijn research- en information-medewerkers, *Practice what you preach* (Mariëlle de Groot) over de mogelijkheden van Web 2.0 om de kloof tussen de burger en de overheid te overbruggen en de samenleving te

verbeteren en *De kennishuiswerker* (Jaap Dijkstra).

(M. VdB.)

LECTURES

Vol. 28, n° 161 (mai-juin 2009)

Le dernier numéro du périodique offre à ses lecteurs un dossier substantiel sur le thème *Censure et bibliothèques publiques*. Un tel thème est de nature à intéresser non seulement les acteurs de la lecture publique mais aussi tous ceux qui travaillent dans les nombreux secteurs de l'information et de la communication. Il se décline en quatre parties: l'énoncé des généralités sur le sujet, la censure face à la Société ou que se passe-t-il pour ceux qui pensent autrement, la censure et les bibliothèques et enfin quelques cas en Communauté française. Cette dernière partie ne fera pas ici l'objet de résumés étant donné qu'elle reprend des cas très précis qui ne touchent pas le documentaliste.

(S.J.)

- *Censure et biblio-diversité* – Florence RICHTER – p. 19-21.

Dans son introduction, Florence Richter pointe plusieurs articles et documents récents sur le sujet, preuve que les limites de celui-ci ont reculé bien au-delà de la simple défense de l'ordre public, de la morale et de la bienséance telle qu'on la concevait jusque dans les années soixante.

(S.J.)

- *Les formes actuelles de la censure (Interview d'Emmanuel Pierrat)* – Florence RICHTER – p. 22-26.

Emmanuel Pierrat est l'auteur du *Livre noir de la censure*, un ouvrage collectif publié aux éditions du Seuil. Malgré le titre un brin racoleur de son livre, l'auteur, avocat de profession, met en lumière les faces nouvelles que peut prendre la censure dans notre société dite de l'information. La censure classique est une interdiction de diffusion, une censure a priori. Il existe maintenant une censure a posteriori qui s'exerce par des actions judiciaires et administratives. Plus dangereuse encore, la censure peut s'exercer par intimidation verbale, physique ou morale. Curieusement, le pouvoir, en tant que tel, censure moins que par le passé. La censure intervient plus souvent à la demande d'individus, personnalités politiques et médiatiques mais aussi particuliers et groupes de pression. Par contre, la censure économique, marginale il y a une vingtaine

d'années, devient un objet d'inquiétude majeur. La concentration des médias, le regroupement de la production dans des maisons d'édition, qui appartiennent la plupart du temps à des groupes financiers et industriels, conduit à une banalisation puisque le seul but est le profit en général et l'intérêt du groupe en particulier. Pour l'auteur, tout peut être publié au nom de la liberté d'expression, y compris des textes contestables par exemple des écrits négationnistes. Il compte sur les passeurs de savoir pour se forger la culture nécessaire et la capacité d'argumenter pour contrer la capacité de nuire de tels écrits.

(S.J.)

- *Législation belge et censure* – Alain BERENBOOM – p. 27-29.

Ici aussi, le paradoxe est flagrant : une liberté d'expression presque illimitée en apparence et une multitude de contraintes de tout ordre pour la limiter dans les faits. Lui aussi dénonce une censure bien plus efficace que la mise à l'index, celle de l'argent, et d'évoquer à son tour le formatage lié à la concentration des forces économiques dans l'économie libérale, la domination des groupes de distribution et les influences politiques. Spécialiste du droit d'auteur, l'auteur ne pouvait manquer d'aborder le problème de celui-ci confronté aux transgressions des internautes revendiquées au nom de la liberté d'expression et de reconnaître que les auteurs n'ont pas encore trouvé le discours adéquat pour faire valoir le droit qui leur est reconnu par la loi.

(S.J.)

- *Droits de l'homme : les dangers de l'auto-censure* – François OST – p. 30-32.

Les droits de l'homme, dit-il, sont devenus le dernier carré du sacré dans notre société désenchantée et notre esprit critique devrait être alerté devant cette occupation de tout le terrain politique par une notion devenue si naturelle, si évidente qu'elle conduit à une sorte de paresse intellectuelle. Le politiquement correct, comme forme d'autocensure, s'impose alors. Après avoir nourri la démocratie, les droits de l'homme conduisent à l'impuissance collective, à l'"impouvoir". Soutenue par un individualisme radical et mue par une logique d'action ponctuelle fonctionnant à l'indignation et à la compassion, cette politique imprime une simplification radicale du jugement collectif. La société se ramène à une juxtaposition d'individus, libres mais d'une liberté négative faite de repli sur soi et de peur de l'autre. La question des devoirs, obligations et responsabilités vis-à-vis de la société est

refoulée alors qu'une logique politique de solidarité devrait se substituer au repli individualiste sur une illusoire et fragile autonomie. Le débat interculturel sur l'universalité des droits de l'homme trouve alors toute sa pertinence en déclinant des droits communs sous des modalités variables et nous met en garde contre le danger d'imposer une conception occidentale matérialiste et hyper-individualiste. Parmi les questions délicates que la politique des droits fondamentaux évacue trop souvent, l'auteur en retient deux. Premièrement, faut-il réduire les libertés pour mieux les sauvegarder ? Faut-il utiliser à l'encontre des groupes liberticides la stratégie vaccinoire d'une réduction de liberté afin que nos états de droit ne deviennent pas des états d'impuissance ? Deuxièmement, la mobilisation systématique des droits de l'homme pour laquelle on réclame l'appui de l'arme pénale dans les rapports entre particuliers ne devient-elle pas contre-productive et dangereuse pour ces droits eux-mêmes ? La mise en oeuvre des droits de l'homme n'est pas exempte de paradoxes et il existe de bonnes raisons pour les sortir du consensus mou dont ils font l'objet.

(S.J.)

- *Faut-il censurer l'irrationnel ?* – Françoise BONARDEL – p. 33-36.

Rien de plus rationnel, à première vue, qu'un recensement. Quiconque collecte des informations s'arme aujourd'hui encore d'une méthode et donc d'une rationalité suffisamment consensuelle pour écarter tout soupçon de censure. Mais dans la pratique... L'auteur prend l'exemple peu suspect a priori du recensement par un bibliothécaire de tous les livres parus dans un certain laps de temps. Une forme inavouée de censure ne se cache-t-elle pas derrière un tel acte ? Derrière chaque livre se profile la pyramide éditoriale, du groupe financier qui y investit jusqu'au lecteur. Le marché du livre est devenu un grand déballage dans lequel une promotion soigneusement orientée vers les goûts spontanés du public fausse ses choix. Les démocrates qui pourfendent la censure ont en tête les figures héroïques du passé mais sont bien démunis face à ces formes nouvelles dans un monde où la culture n'a cessé d'être un luxe que pour devenir un bien de consommation.

Au nom d'un idéal de scientificité, la modernité est censée traquer l'irrationnel évacuant le rapport complexe de la rationalité avec d'autres formes de pensée dans un monde multiple. Ainsi des arts traditionnels comme la ma-

gie, l'astrologie et l'alchimie, qui ont une cohérence interne et ont façonné les mentalités, sont rejetés au nom de la rationalité alors que la rationalité marchande en exhibe des formes dénaturées au seul but du profit. La pensée unique risque de faire perdre à l'homme sa capacité de discernement pour chasser les irrationalités irresponsables et retrouver sa liberté face à des formes inédites de censure.

(S.J.)

- *Décroissance contre Capitalisme* – Vincent CHEYNET – p. 37-39.

La croissance infinie est impossible dans un monde limité. Les travaux scientifiques d'un Nicholas Georgescu-Roegen ou d'un Dennis L. Meadows ont attiré l'attention sur cette évidence depuis plusieurs dizaines d'années. Interpelés, certains politiques français s'étaient élevés contre le modèle de croissance économique illimitée puis sont rentrés dans le rang si pas dans le camp opposé. Les tenants de la remise en cause du modèle dominant ont été moqués et calomniés par médias interposés. La croissance illimitée défie les lois de la biophysique par l'accélération temporelle et l'épuisement des ressources naturelles. Elle est une idéologie, source de pathologies individuelles et sociales, qui maintient l'homme dans l'état infantile qui ignore la notion de limite. Pourtant cette idéologie jouit d'un accueil médiatique sans commune mesure avec la marginalité où sont confinées les idées des objecteurs de croissance qui ne visent à rien d'autre qu'à rendre un sens au passage dans la condition humaine.

(S.J.)

- *Portrait d'auteur : Pascal Durand, le pouvoir des mots, les mots du pouvoir...* – Jean SLOOVER – p. 40-43.

À la suite de son maître, Jacques Dubois, Pascal Durand a d'abord axé ses recherches sur l'articulation du formel et du social en littérature. Devenu titulaire d'une charge de professeur au département de communication de l'Université de Liège enseignant l'analyse des institutions culturelles et des discours de presse, il s'intéresse tout particulièrement à la rhétorique de l'idéologie. Un ouvrage collectif publié sous sa direction, *Les nouveaux mots du pouvoir*, démontre que les mots du pouvoir accréditent l'idée que l'ordre du monde est un système invariant alors que l'histoire atteste qu'il n'en est rien. *La censure invisible* ne dénonce pas une puissance occulte manipulant les consciences mais rappelle que tout discours se situe dans un contexte et dépend de contraintes sociales. À côté de la censure historique, celle qui interdit, il y en a

une autre où parler d'abondance empêche d'autres idées de se faire connaître. Les journalistes ont une extraordinaire responsabilité et toute soumission à des intérêts particuliers exerce un impact important sur la citoyenneté. La sévérité des intellectuels à l'égard de la presse est un hommage autre que celui des experts en communication qui ne visent que l'instrumentalisation au service des institutions ou des entreprises qui les paient.

(S.J.)

- *Pics ensoleillés et vallées d'ombre de l'information* – Marc SINNAEVE – p. 44-47.

L'information ne peut, par essence, être que partielle et subjective. C'est une construction du réel et non le réel lui-même. Le travail journalistique obéit à des règles non codifiées mais intériorisées par l'ensemble de la profession. Celle-ci présente une forte homogénéité socio-culturelle et s'intéresse avant tout à son propre biotope. Cette homogénéité rencontre les desseins des dirigeants de presse. Dans un contexte de concurrence exacerbé, les décisions des managers et directeurs commerciaux importent plus que les rédactions devenues simples courroies de transmission. Les organes de presse se retrouvent dans une situation de rivalité mimétique où l'on se copie et où l'on cherche à anticiper les choix de la concurrence. Le discours médiatique s'homogénéise et par là-même se démonétise du point de vue du sens alors que sa valeur économique explose. Une information exigeante a un prix élevé et n'est pas rentable puisqu'elle s'adresse à un public averti alors que l'information facile répondant aux demandes du grand public est bien moins coûteuse et rapporte plus. Un petit nombre de sujets et d'interlocuteurs est mis en lumière alors que les "hors-champ médiatiques" abondent. La représentation médiatique dominante évacue la complexité du réel, occulte la collectivité des problèmes, dépolitise les réalités. S'appuyant sur l'analyse d'observateurs des médias et dénonçant en particulier la télécratie, l'auteur rappelle le journalisme à sa responsabilité sociale et à son idéal démocratique et souhaite le voir renouer avec sa mission éducative de service public.

(S.J.)

- *Le politiquement correct : diplomatie ou censure ?* – Georges LÉBOUC – p. 48-50.

Dans les années 20, l'industrie cinématographique américaine, suite à un fait-divers malheureux, se dota d'un code de conduite qui sévit pendant plusieurs décennies. C'est ce genre d'autocensure que s'inflige le discours politi-

quement correct qui multiplie les formulations négatives, par exemple : "non-voyant" au lieu d'"aveugle". Ce dernier ne voit pas mieux pour la cause mais la conscience du locuteur s'en trouve allégée. Qui utilise ce langage qui frise le ridicule ? Essentiellement les politiciens et les journalistes, mais pourquoi ? Pour varier le langage et user de synonymes peut-être, mais aussi pour faire preuve de tact envers les minorités qui pourraient se sentir discriminées. Le politiquement correct, comme la censure, ne résout pas les problèmes, il tente de les masquer jusqu'à sombrer dans le ridicule.

(S.J.)

- *Censure et politique d'acquisition* – Bertrand CALENGE – p. 51-56.

Cet article a paru dans la revue de l'Association des Bibliothécaires de France, *Bibliothèques*, en décembre 2008.

En France, les politiques d'acquisition se réfèrent souvent à des chartes documentaires. *Poldoc*, un site spécialisé de l'ENSSIB, en recense une cinquantaine. La censure n'est pour ainsi dire jamais citée comme telle. La censure externe est franchement rejetée. Ce sont des points positifs qui sont plutôt évoqués dans ces chartes : égalité des citoyens, tolérance, laïcité, ouverture au monde, pluralisme des opinions, respect des lois. La sélectivité des contenus est assumée. Quelques bibliothèques font valoir des statuts distincts, par exemple pour les documents patrimoniaux, et la prise en compte des demandes de lecteurs ou de comités de lecture. Mais la relative uniformité des textes masque une autre réalité. La politique d'acquisition ne se traduit pas en textes; elle se vit tous les jours de manière permanente.

La bibliothèque est un lieu de culture. Or, celle-ci est toujours intégrée à une société et diffère donc d'un lieu à l'autre, d'un temps à l'autre.

Aujourd'hui, en France, le champ est assez vaste même si le contexte social oblige à moduler cette large ouverture. La bibliothèque crée un lien social et sert les intérêts des publics qui la fréquentent pour autant que l'offre ne rencontre pas les vœux de ceux qui cherchent à briser ce lien.

L'acte d'acquisition ne se résume pas à la sélection d'un titre mais inclut un processus d'intermédiation qui a force de proposition. L'auteur discute successivement les exemples des livres qui traitent du créationnisme, des ouvrages d'éducation sexuelle destinés aux enfants, des titres sulfureux mais indispensables à la recherche, des ouvrages de qualité littéraire mais de contenu moral ou social discutable. L'auteur fait confiance avant tout au lecteur. Pour lui, ce n'est pas l'acquisition d'un titre qui

est importante mais c'est la construction documentaire qui l'accompagne et qui engage la responsabilité du bibliothécaire.

Au delà des principes, la réalité doit tenir compte de trois contraintes : les axes prioritaires de développement de la bibliothèque, les contraintes budgétaires, la personnalité des bibliothécaires.

L'auteur donne quelques pistes de réflexion et cite des exemples. Pour lui, il n'y a pas place dans le contexte de la bibliothèque pour un exercice normé de la censure, ni pour son refus pur et simple. Tout est question de débats, de réflexion, de dialogue, de participation. La politique documentaire s'exprime en actions.

(S.J.)

- *Les métiers de la documentation et l'illusion de neutralité* – Sonia COMBE – p. 57-64.

Les professionnels de l'information et en particulier les bibliothécaires qui travaillent dans des institutions universitaires ou de recherche partagent la conviction de la neutralité assimilée, à tort, à l'objectivité et à l'impartialité. L'ambition annoncée de l'auteur est de mettre en lumière la déperdition de l'autonomie du bibliothécaire avec la normalisation du traitement de l'information scientifique à l'échelle internationale. Las, après quelques considérations générales qui s'appliquent surtout à la situation en France et qui semblent comparer des situations fort diverses, cette thèse se réduit à l'analyse d'un problème réel mais fort ciblé car concernant essentiellement les grandes bibliothèques généralistes. L'informatisation des catalogues comme facteur de nivellement de l'offre et donc de perte inconsciente de neutralité à l'heure des choix, a conduit par souci de normalisation à l'utilisation, quasiment universelle selon l'auteur, des Library of Congress Subject Headings. Ceux-ci, traduits en français par la bibliothèque de l'Université Laval, ont servi de cadre à l'élaboration du thésaurus Rameau (Répertoire d'Autorité-Matière Encyclopédique et Alphabétique Unifié) devenu le langage documentaire de la Bibliothèque nationale de France. Avec force exemples, l'auteur démontre le discret triomphe de l'impérialisme américain sans qu'il s'agisse pour autant d'un problème linguistique, la British Library ayant suivi la même voie. La situation est liée à la mondialisation et au manque de moyens dont souffrent les institutions. Les conséquences sont graves car la pression de la technique, le stress de l'urgence ont fait leur entrée dans des lieux où l'on ne prend plus le temps d'une quelconque production intellectuelle.

(S.J.)

- *Anastasia contre le créationnisme (1-0)* – Viviane FLAMENT – p. 65-67.

L'auteur revient sur un incident qui a défrayé la chronique en 2007 : la distribution dans des écoles et des bibliothèques de la Communauté française d'un ouvrage richement présenté réfutant la théorie de l'évolution. Le discours pseudo-scientifique n'a convaincu aucun scientifique mais aurait pu influencer des personnes moins averties de ces questions. Des circulaires ministérielles circulèrent donc ce qui eut pour résultat de susciter une réaction de l'Association professionnelle des Bibliothécaires et Documentalistes (APBD) qui voyait là un premier pas vers le contrôle des collections. L'affaire se représenta un peu plus tard avec des ouvrages de l'Église de Scientologie.

L'arsenal législatif ne résout pas tous les problèmes et une recherche fouillée dans les catalogues débusque des ouvrages qui, indépendamment de leurs qualités littéraires, dégagent une odeur de soufre. Le contenu de ceux dont il est question n'est pas de cet ordre. Les livres présentant des contrevérités ne manquent pas et si dans le cas de l'Église de Scientologie, l'éditeur répond au statut d'organisme sectaire nuisible, cette qualification ne fait l'objet d'aucune décision légale. Donner des instructions en la matière peut passer pour un manque de confiance dans le discernement des bibliothécaires et les priver d'un espace de créativité pour utiliser ces ouvrages afin d'en contrecarrer les objectifs. A contrario, certains bibliothécaires ont été soutenus par les initiatives ministérielles dans leur résistance face à un démarchage parfois agressif de ces organismes. Un projet de décret est en préparation qui peut, lui aussi, s'avérer une arme à double tranchant. L'auteur préfère faire confiance au bibliothécaire, médiateur et acteur de l'éducation permanente.

(S.J.)

- *Le contrôle de contenus sur Internet : protection de la jeunesse ou prétexte à la censure* – Alexandre LEMARE – p. 68-70.

À l'instar de ce qui s'est passé aux États-Unis, des voix réclament à cor et à cri le placement de filtres sur tous les postes de consultation de nos bibliothèques pour empêcher l'accès à des sites "sensibles" et pour proscrire les conversations privées en temps réel. Tous les bibliothécaires n'ont pas la même attitude devant ce genre de situation d'ailleurs plus complexe qu'il n'y paraît.

La volonté de protéger les enfants est légitime mais il ne faut pas sombrer dans la paranoïa. L'anonymat des connexions Internet est un leurre et si l'interlocuteur peut se faire passer pour ce qu'il n'est pas, le risque est minime vis-à-vis d'autres circonstances de la vie courante. L'auteur privilégie des pistes plus éducatives que coercitives et avant tout le dialogue et pourquoi pas la signature d'un contrat avec sanctions à la clé, entre la bibliothèque et l'internaute ou ses parents s'il est mineur. Les bibliothécaires sont en majorité hostiles aux filtres dont ils relèvent les défauts alors que les informaticiens privilégient cette solution technique. La prise de décision se fera en équipe et si une surveillance à distance est néanmoins installée, il faudra veiller à en avertir le lecteur.

(S.J.)

- *"Code de déontologie du bibliothécaire" - adopté lors du Conseil national de l'Association des bibliothécaires français (ABF), le 23 mars 2003* – p. 71-73.

Ce code tente de définir avec précision les catégories d'acteurs et de déterminer les responsabilités de chacun. La bibliothèque est un service public dont l'utilisateur est l'objet de toutes les attentions. La collection, son étendue, sa pertinence, son accès sont placés sous la responsabilité du bibliothécaire. La tutelle précisera la politique qui sera mise en oeuvre par le bibliothécaire dans le respect de ses propres responsabilités. Ce dernier fait partie d'un corps professionnel au sein duquel la solidarité et l'émulation le soutiennent dans ses actions.

Ce code est actuellement en cours de révision.

(S.J.)

INFORMATION – WISSENSCHAFT & PRAXIS Vol 60 Nr 4 (Mai-Juni 2009)

- *Das Informelle ist das Besondere - Veränderung formaler Strukturen in Organisationen durch neue Medien* – Isa JAHNKE – p. 189-196.

Les plates-formes du Web 2,0 comme les wikis, les blogs, Facebook ou Twitter permettent une aide plus facile qu'il y a plusieurs années de la part des communautés de la connaissance. La caractéristique principale de ces nouveaux médias et la nouvelle forme d'interactions y afférente peuvent être décrites avec la structure informelle. Tout qui a un accès à Internet a la possibilité de participer à de semblables

communautés publiques, mais il n'est en aucun cas mandataire.

Le succès de ces communautés (par exemple : *Wikipedia* et *Twitter*) leur aide à la créativité et à l'innovation, n'est pas transférable dans le cas de sociétés ou d'institutions (difficulté de transformation). La différence au niveau des sociétés est le rôle que jouent notamment les personnes eu égard aux rôles et positions formels, qui affectent la communication et le partage de la connaissance.

Cette contribution illustre le fait que la culture d'une communauté rend possible une structure informelle. En conclusion, on donne des conseils pour surmonter la structure formelle désuète traditionnelle dans les organismes afin de créer de nouvelles formes d'interactions humaines et de motiver un esprit de créativité.

(J.H.)

- *Wiki als zentrales Suchportal. Das Beispiel bluepedia* – Anja EBERSBACH und Markus GLASERR – p. 197-201.

Les wikis ont aujourd'hui trouvé leur place au sein des entreprises. Néanmoins leur rôle dans le domaine du knowledge management est souvent décrit de manière assez diffuse. Utilisant l'exemple du projet IBM, *Bluepedia*, on en présente l'utilisation comme portail central de recherche. Dans ce type d'utilisation, il est essentiel non de remplacer, mais bien de systématiquement indexer et rendre accessible l'inventaire existant de la connaissance. Ceci permet un accès rapide et efficace à la connaissance existante. Le champ thématique d'un domaine de la connaissance peut ainsi être indexé d'une meilleure manière.

(J.H.)

- *Über den Einfluss der Wiki-Engine auf die Nutzung von Unternehmenswikis* – Alexander WARTA – p. 203-208.

Des études quantitatives antérieures sur les wikis utilisent en grande partie les données *MediaWiki*. Mais à côté de ce moteur wiki il en existent des douzaines d'autres.

Des sociétés lancent fréquemment, par exemple, le moteur commercial *Confluence*. Le présent article analyse si le moteur wiki influence l'utilisation du wiki propre à l'entreprise. À titre d'exemple, on examine la dimension du domaine, la collaboration, la délimitation moyenne et les enchaînements possibles. À cette fin, les données de 102 wikis de *Confluence*, et de 8 *MediaWikis* d'entreprises de tailles et d'activités différentes ont été mises à disposition.

(J.H.)

- *Awareness 2.0 - Ein Awenderbeispiel van Microblogging in Unternehmen* – Martin BÖHRINGER; Alexander RICHTER; Michael KOCH – p. 209-213.

Le microblogging est un des sujets les plus discutés sur Internet. Le succès croissant de services tel *Twitter* augmente le nombre de questions relatives à leur potentiel d'utilisation en interne dans les sociétés.

Dans la présente étude, on fait état d'éclaircissements fournis par un des premiers utilisateurs à avoir mis en application ce système. On y explique quels cas d'utilisation professionnelle peuvent être considérés et quelles sont les implications du modèle présenté pour le développement futur du microblogging dans des entreprises.

(J.H.)

- *Herausforderungen für die Gestaltung von wissenschaftlichen Informationsinfrastrukturen durch Web 2.0* – Christoph SCHINDLER; Marc RITTBERGER – p. 215-224.

L'article propose une analyse de la situation de décalage existant parmi les services d'information courants, suite au développement récent des technologies du Web 2.0 : il fournit un espace de conception pour un service logique d'information courante sur la base du RSS dans le domaine de la recherche éducative.

Pour une plus large considération des besoins disciplinaires, la technologie sous conditions hétérogènes, qui prend ses distances par rapport à un point de vue purement technologique, est expliquée dans ses principes fondamentaux et est mise en œuvre d'une manière exemplaire.

(J.H.)

- *Semantische Wikis für das Wissensmanagement: Reif für den praktischen Einsatz* – Anton KÖSTLBACHER; Jonas MAURUS – p. 225-231

À ce jour, les wikis se sont imposés comme un outil valable tant dans les entreprises que dans les environnements académiques. La te-
neur d'articles basés sur le Wiki peut aisément être créée, gérée et utilisée par des communautés de diverses grandeurs.

De même, la représentation formelle de la connaissance, utilisant des technologies sémantiques du Web, par exemple, s'est accélérée. La sémantique des wikis offre donc la possibilité de combiner les deux en un Web Sémantique Social.

D'une part, ils permettent à des utilisateurs de créer en collaboration les articles, comme avec un Wiki conventionnel, de l'autre ils leur permettent également de recueillir collaborativement des faits dans un langage formel. L'arti-

cle présente une vue d'ensemble des systèmes couramment disponibles et expose quelques cas d'usage courant.

(J.H.)

- *Social Software in der externen Unternehmenskommunikation - Ein Gestaltungsansatz zur Messung, Bewertung und Optimierung von Web 2.0-Aktivitäten* - Josef HERGET; Isabella MADER - p. 233-240

Le Web subit actuellement une variation de paradigme, qui semble refléter un changement social. La question posée dans le présent document est de savoir si et jusqu'où les sociétés répondent à ces défis et développements.

Dans un premier temps des applications du Web 2.0 ont été groupées selon leur fonction primaire pour une entreprise. Ensuite, au second temps, nous proposons un concept pour déterminer le bénéfice qui peut en résulter pour les communications externes des sociétés.

Ce concept permet la formulation de diverses mesures pour déterminer le niveau d'activité et l'impact que cela peut avoir sur les affaires de l'entreprise. Dans une première étude empirique, cet instrument a été appliqué pour mesurer les activités du Web 2,0 pour le b2c (Business to Consumer) des 50 sociétés de l'Euro-Stoxx 50. Le modèle peut également être adapté comme un outil d'évaluation pour faciliter l'optimisation d'une présence Internet dans l'interaction du b2c.

(J.H.)

INFORMATION – WISSENSCHAFT & PRAXIS Vol 60 Nr 5 (Juli-August 2009)

- *Die Wissenschaftstheorie fordert Open Access* - Gerhard FRÖHICH - p. 253-258.

Karl Popper fait état du caractère public des méthodes scientifiques. Il part de la conviction que "l'objectivité" des méthodes scientifiques ne peut pas être dirigée individuellement, mais se réalise par le contrôle et la critique publics. Robert K. Merton distingue quatre postulats institutionnels de l'éthos scientifique : universalisme, communisme, désintéressement et scepticisme organisés.

Les éditions papier actuellement en vigueur sont comme l'échine de la communication en ce qui concerne les sciences. Leurs principales fonctions dans le cadre du processus de transmission scientifique peuvent essentiellement se décrire comme un contrôle de la communication. La communication scientifique

numérisée a quelques avantages par rapport aux éditions papier conventionnelles.

L'avenir d'un "open access" dépend de plusieurs facteurs, notamment : Les fonctions réalisées par des éditions papier sont-elles vraiment "nécessaires" ?

Si oui : Est-il possible de substituer ces fonctions par l'édition en Open Access ?

(J.H.)

- *ENCES - A European network for copyright in support of Education and Science - One step forward to a science-friendly copyright in Europe* - Rainer KUHRLN; Karin LUDEWIG - p. 259-264.

Le législateur allemand, en mettant à jour le droit de copyright allemand (Urheberrecht) selon les traités de l'Organisation mondiale de la Propriété intellectuelle (OMPI) et les directives de l'Union européenne en 2004 et 2007, semble n'avoir pas pris suffisamment en considération les intérêts des acteurs dans le domaine de la recherche et de l'éducation.

Puisque la législation nationale est déterminée de nos jours principalement par des accords internationaux, la nécessité d'une révision de la politique de droit d'auteur de l'UE se fait sentir. Pour encourager un débat international et renforcer la voix des chercheurs partout en Europe, les auteurs ont lancé un réseau appelé ENCES, et ont organisé un séminaire international à Berlin en novembre 2008. Celui-ci a ouvert un examen pan-européen des exceptions et des limitations à garantir aux droits d'auteur pour les secteurs de l'éducation et de la recherche. Le réseau ENCES doit donc continuer pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixé.

(J.H.)

- *Open Access auf europäische Forschung: Der Open Access Pilot der Europäischen Kommission* - Michael STRÄHLE - p. 265-270.

Description et analyse des initiatives les plus récentes sur l'Open Access de la Commission européenne, en les rapportant aux documents officiels de la Commission, aux études qu'elle a demandées, aux consultations publiques, ainsi qu'aux initiatives et rapports similaires provenant d'autres organismes européens.

Sur base d'un point de vue favorable à l'Open Access, l'auteur conclut en spécifiant les faiblesses des initiatives de la Commission Européenne, à savoir une considération inadéquate de l'interdisciplinarité et une orientation poussée vers les sciences naturelles et vers la recherche médicale.

(J.H.)

- *It's economy stupid! - Anmerkungen zu ökonomische Aspekten des goldenen und des grünen Weges beim Open Access Publishing* – Bruno BAUER – p. 271-278.

L'Open Access Publishing a pour objectif de permettre un libre accès à des revues spécialisées scientifiques à l'intermédiaire de l'internet. La réduction des coûts est reconnue comme motif important pour les bibliothèques de se tourner vers un changement de paradigme, passant ainsi de l'abonnement ou du modèle de licence à l'Open Access.

L'article traite des aspects économiques offerts par deux possibilités d'Open Access. Selon la "voie d'or", l'auteur publie son article original de recherche dans une revue en Open Access, alors que suivant la "voie verte", il archive une copie de son article, précédemment publié, dans un dépôt institutionnel ou professionnel.

Les deux possibilités comportent des risques potentiels, en particulier pour des établissements centrés principalement sur la recherche ou du type à haute production de documents scientifiques.

Le changement de paradigme augmentera les coûts comparativement au modèle traditionnel de publication.

(J.H.)

- *Im Anfang war das Wort... und das Chaos (Wikipedia, das unbekannte Wesen)* – Debora WEBER-WULFF – p. 279-284.

La plupart des internautes connaissent *Wikipedia* et beaucoup l'emploient chaque jour, mais qu'en est-il réellement de *Wikipedia* ?

Qui écrit les articles, sont-ils édités, qui paye pour cela, et quelle est son importance ?

Ce document donne quelques aperçus des coulisses de ce site, en expose l'historique et s'intéresse aux personnes qui rendent *Wikipedia* utilisable, en tant qu'encyclopédie, en Open Access.

(J.H.)

- *Management eines internationalen Open Access-Archivs: das Beispiel E-LIS* – Antonella DE ROBBIO; Michael KATZMAYR – p. 285-290.

E-LIS est le plus grand dépôt en Open Access dans le domaine de la bibliothèque et de la science de l'information et est géré bénévolement par une équipe internationale de bibliothécaires et de professionnels de l'information. Depuis juin 2009, elle contient environ 9.200 documents en texte intégral, en 37 langues, dus à plus de 5600 auteurs provenant de 90 pays différents.

En plus de la prestation de services aux auteurs et aux associations actives dans le do-

main, la gestion des aspects politiques est cruciale pour l'administration dudit dépôt.

Ainsi *E-LIS* a, entre autres, réalisé un audit en ce sens et prévoit de formuler et de communiquer sa politique de façon normalisée.

(J.H.)

- *Erfahrungen mit Open Access - ausgewählte Ergebnisse aus der Befragung zu Nutzen und Nutzung von "Forum qualitative Forschung / Forum: Qualitative Social Research" (FQS)* – Lisa KOCH; Günter MEY; Katja MRUCK – p. 291-299.

Présentation de quelques résultats choisis d'une évaluation en ligne du magazine en Open Access "Forum Qualitative Forschung / Forum: Qualitative Social Research" (FQS) avec la participation de plus de 350 lecteurs et auteurs. Ils ont été interrogés sur leur utilisation de FQS et sur ses possibles avantages, sur des stratégies et sur des expériences d'édition (en général et par rapport à la FQS), ainsi que sur leur attitude face à une acceptation de l'édition en Open Access.

Il en résulte que l'internet est partie intégrante du quotidien des chercheurs, à l'affût d'articles disponibles gratuitement, bien que l'utilisation active (l'édition selon un paradigme d'Open Access) semble toujours être une exception. Les raisons possibles de cette réserve sont des craintes persistantes au sujet du libre accès : la plupart des personnes interrogées redoutent un certain impact, compte tenu de la réputation de magazines en accès fermé (c'est-à-dire : à titre onéreux). Au contraire, pour des publications en Open Access, une distribution rapide et l'ouverture à une large audience ont été mentionnés en tant que caractéristiques spéciales.

Mais jetant un regard plus attentif vers ceux qui ont déjà acquis des expériences d'édition en Open Access, on constate un changement d'image.

Ils nous rapportent non seulement une augmentation de la visibilité (mondiale) du travail de qualité du Peer Review, mais ils ont également constaté (en contraste avec des publications dans des revues payantes) l'existence d'une résonance directe sous forme d'offres de coopération, d'invitations à d'autres contributions ou à des conférences.

Cela signifie que les publications en Open Access offrent beaucoup d'incitations supplémentaires au-delà du facteur d'IMPACT classique.

(J.H.)

- *Etablierte Fachzeitschriften in hybrider Publikation: Die GIGA Journal Family in Open Access* – Andreas HOLTZ – p. 301-305.

Avec le passage en Open Access de quatre des revues de l'institut allemand GIGA (German Institute of Global and Area Studies) et la poursuite de la publication des traditionnelles éditions imprimées, le GIGA a atteint une nouvelle frontière dans les sciences sociales allemandes. Ce modèle hybride de publication est prévu pour servir tout aussi bien les lecteurs conservateurs que de nouveaux groupes cibles, en particulier ceux présents dans les régions actuellement soumises à l'examen, qui en d'autres circonstances seraient difficiles d'accès.

L'article traite de la motivation qui est à l'origine de ce projet (initié par la "German Research Foundation" - DFG) aussi bien que du processus pratique d'exécution et des défis rencontrés en chemin.

(J.H.)

- *TRANS - ein mehrsprachiges multidisziplinäres kulturwissenschaftliches E-Journal* – Andrea GHONEIM-ROSENAUER – p. 307-311

TRANS, une revue sur internet consacrée aux sciences culturelles, est en libre accès depuis 1997 sur le site <<http://www.inst.at/trans/>>.

Quelques-uns des premiers auteurs devaient être convaincus qu'une publication sur le Web n'entraînerait pas de plagiat et qu'elle serait aussi considérée comme une publication officielle de leurs travaux scientifiques.

Une évaluation conduite en 2002 a prouvé que la visibilité d'une série d'articles, publiés dans *TRANS*, était plus haute que celle de beaucoup d'articles repris dans des revues scientifiques imprimées. Fin 2008, on recensait quelques 1000 articles publiés dans la revue.

De simples recherches sur Google, faites à l'aide de quelques mots-clés prélevés dans le domaine des études culturelles, montrent l'excellent classement des publications de *TRANS* (selon les résultats de recherche sur <<http://www.google.at>>)

Ceci permet donc de tirer des conclusions valables au sujet de la visibilité des articles publiés dans cette revue. Le contexte, hors duquel des sites Web se relient au *TRANS*, sert aussi de base à des réflexions sur (l'inter-, la trans- ou la multi-) catégorisation disciplinaire de ladite revue sur Internet.

(J.H.)

Instructions aux auteurs

Le comité de rédaction des *Cahiers de la Documentation* accepte, en vue de les publier, des **articles originaux**, traitant de tout sujet appartenant au domaine des sciences de l'information et de la documentation. Les articles seront écrits dans l'une des trois langues nationales ou éventuellement en anglais. Le comité ouvrira également les pages de la revue aux textes des exposés présentés dans le cadre des manifestations de l'Association Belge de Documentation.

Le comité peut toutefois décider d'accueillir dans ses colonnes des textes déjà publiés ailleurs, soit de sa propre initiative, soit à la demande de l'auteur. Il s'assurera, dans ce cas, que les autorisations de reproduire ont été obtenues des auteurs et des ayant droits.

Le contenu de l'article doit être rédigé avec un outil de traitement de texte **compatible avec le standard Microsoft Word** et envoyé de préférence sous forme d'un fichier attaché "fichier.rtf". Si un auteur se trouve dans l'impossibilité de répondre à ce critère, il devra d'abord en avvertir le comité de rédaction et choisir avec lui le mode de transmission.

Afin de respecter une unité de présentation, les auteurs voudront bien se conformer aux critères de présentation repris dans le document publié sur notre site à l'adresse : <<http://www.abd-bvd.be/cah/instructions.pdf>>.

Les auteurs devront faire parvenir les versions électroniques finales de leur article à l'adresse électronique suivante : <cahiers-bladen@abd-bvd.net>.

Sauf exception à discuter avec le comité de rédaction, la revue demande de lui réserver l'exclusivité de l'article : un même article ne peut être proposé simultanément à différentes revues.

Les auteurs respectent les délais auxquels ils se sont engagés vis-à-vis de la rédaction.

Les auteurs signent un document qui règle la situation des droits d'auteur pour une utilisation future des articles, y compris la mise à disposition du public sur le site de l'ABD. Un formulaire standard leur est soumis. Toute dérogation doit être clairement indiquée dans le document signé.

Les références bibliographiques seront présentées selon la méthode des citations numériques, c'est-à-dire numérotées en chiffres arabes entre parenthèses dans le texte et reprises, classées par ordre croissant des numéros d'appel dans la liste bibliographique publiée à la fin de l'article.

Les références respecteront pour chaque type de document les règles minimales reprises dans la norme ISO 690-1987 <<http://www.collectionscanada.ca/iso/tc46sc9/standard/690-1f.htm#9.2>>.

- **Articles de périodiques** : Liste des auteurs, incluant au moins les initiales de leurs prénoms, suivie du titre de l'article, du nom du périodique (sans abréviation) en italique, de l'année de publication, du numéro du volume, du numéro dans le volume et du numéro des pages.

Exemple : Albrechtsen, Hanne ; Jacob, Elin K. The dynamics of classification systems as boundary objects for cooperation in the electronic library. *Library Trends*, 1998, Vol. 47, n° 2, pp. 293-312.

- **Ouvrages** : Liste des auteurs, incluant au moins les initiales de leurs prénoms, suivie du titre de l'ouvrage en italique, du lieu de la publication, du nom de la société éditrice et de l'année de publication.

Exemple : Juanals, Brigitte. *La culture de l'information, du livre au numérique*. Paris : Hermès, 2003, 230 p.

- **Liens (URL)** : Les références à des sites Web doivent reprendre leur adresse URL entre les signes <>. Elles seront suivies de la mention : consulté le « date », entre parenthèses, la date étant celle de la dernière consultation du site et éventuellement par la mention « consultable uniquement sur abonnement » si cela s'avère être le cas.

Exemple : <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standards.pdf>> (consulté le 11 juin 2005)

Pour les documents plus spécifiques, à savoir les extraits d'ouvrages, les documents de littérature grise, les actes de colloques..., les auteurs sont priés de consulter le document complet publié sur le site de l'ABD.

Auteursaanbevelingen

Het publicatiecomité van de *Bladen voor Documentatie* aanvaardt **originele artikels** die in brede zin informatie of documentatie behandelen, om te publiceren in het tijdschrift. Alleen artikels, geschreven in een van de officiële landstalen of in het Engels, komen in aanmerking voor publicatie. Het comité zal eveneens uiteenzettingen van presentaties, georganiseerd in het kader van evenementen van de Belgische Vereniging voor Documentatie, opnemen in zijn tijdschrift.

Het comité kan altijd beslissen om reeds elders gepubliceerde teksten in dezelfde of in gewijzigde vorm op te nemen. In dit geval wordt voor de nodige autorisaties gezorgd.

Het ingediende artikel dient **Microsoft Word compatibel** te zijn en bij voorkeur als "rtf-bijlage" overgemaakt. Indien dit onmogelijk blijkt, zal de auteur hierover vooraf overleggen met het publicatiecomité.

Om uniformiteit in de ingediende teksten te bekomen, dienen de auteurs zich te houden aan de criteria zoals deze zijn opgenomen in het document dat zich bevindt op onze website op het volgende adres:
<<http://www.abd-bvd.be/cah/auteursaanbevelingen.pdf>>.

De auteurs verzenden de finale versie van hun artikel elektronisch naar: <cahiers-bladen@abd-bvd.net>.

Behalve indien anders afgesproken met het publicatiecomité, vraagt het tijdschrift de exclusiviteit van het artikel te waarborgen: eenzelfde artikel kan niet gelijktijdig in verschillende tijdschriften voorgesteld worden.

De auteurs respecteren de tijdstippen waartoe zij zich verbonden hebben ten aanzien van het publicatiecomité.

De auteurs tekenen een document waarbij het auteursrecht voor een verder gebruik van het artikel geregeld wordt en een akkoord voor een vermelding op de BVD website. Een standaard formulier wordt hen hiervoor aangeboden. Iedere afwijking dient duidelijk in, het ondertekend document opgenomen te zijn.

De bibliografische referenties worden aangeduid volgens de methode van digitale referenties, het is te zeggen in Arabische cijfers beginnend met het cijfer één tussen haakjes in de tekst en olopend hernomen en uitgelegd aan het einde van het artikel.

De referenties voor elk type van document houden rekening met de minimale omschrijving uit de ISO-norm 690-1987: <<http://www.collectionscanada.ca/iso/tc46sc9/standard/690-1f.htm>>.

- **Artikels:** Lijst van auteurs, met inbegrip minstens van de initialen van hun voornamen, gevolgd door de titel van het artikel, de titel van het tijdschrift (zonder afkorting) in cursief, het jaar van publicatie, het volume, het tijdschriftnummer en de paginavermelding

Voorbeeld: Meese, Laurent. De bedreiging van ons papieren erfgoed : massaontzuring als remedie? *Cahiers de la documentation = Bladen voor documentatie*, 2005, nr. 1, pp. 6-18.

- **Monografieën:** Lijst van auteurs, met inbegrip minstens van de initialen van hun voornamen, gevolgd door de titel van het boek in cursief, de plaats van uitgifte, de uitgever(s), het jaar van uitgifte en het aantal pagina's

Voorbeeld: Lienardy, Anne ; Van Damme, Philippe. *Inter folia : Handboek voor de conservatie en de restauratie van papier*. Brussel : Koninklijk Instituut voor het Kunstpatrimonium (KIK-IRPA), 1989, 248 p.

- **Linken (URL):** De referenties van de websites dienen het volledige adres tussen scherpe haakjes te vermelden, gevolgd door de vermelding van datum van raadpleging tussen haakjes, de datum is deze van de meest recente raadpleging, eventueel met vermelding dat de site alleen toegankelijk is voor abonnees, indien dit het geval zou zijn.

Voorbeeld: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standards.pdf>> (bezoekt op 25 januari 2005)

Voor meer specifieke documenten zoals uittreksels, grijze literatuur, verslagen en colloquia... worden de auteurs gevraagd het volledige document, gepubliceerd op de BVD website, te raadplegen.

Les articles des *Cahiers de la documentation*
des numéros 1999/1 à 2008/3
sont désormais en ligne

<http://www.abd-bvd.be/cahiers.php>

De artikels uit *Bladen voor documentatie*
van de nummers 1999/1 tot 2008/3
vindt u nu online

<http://www.abd-bvd.be/bladen.php>

N'oubliez pas
Vergeet niet

Inforum 2010

29/04/2010