4 | 2009

ABD BVD

ASSOCIATION BELGE DE DOCUMENTATION
BELGISCHE VERENIGING VOOR DOCUMENTATIE

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

Trimestriel | Driemaandelijks **Décembre | December**

Analyse et mise à jour d'un répertoire spécialisé en ligne

Quelques outils qualité au service de la bibliothéconomie...

Gegevens en informatie op het internet - Wat met "waarheid", "werkelijkheid" en "vertrouwen"?

Normes et standards pour la description et l'accès aux ressources électroniques dans les bibliothèques

EBLIP un paradigme à explorer

Éditeur responsable | Verantwoordelijke uitgever : Jacques Henrard, Boulevard du Souverain 308/2, 1160 Bruxelles
Déposé à 1160 Bruxelles 16 | Afgegeven te 1160 Brussel 16 - ISSN 0007-9804

4 | 2009

ABD BVD
ASSOCIATION BELGE DE DOCUMENTATION
BELGISCHE VERENIGING VOOR DOCUMENTATIE

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
Simone Jérôme
Jacques Henrard
Paul Heyvaert
Philippe Mottet
Isabelle Somville-Cornet
Dominique Vanpée
Natacha Wallez
Marc Van den Bergh

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

63ème année - 2009 - n° 4 | 63ste jaargang - 2009 - nr 4

- Éditorial – Woord vooraf 3
- Analyse et mise à jour d'un répertoire spécialisé en ligne
  Pistes d'amélioration
  Thomas Bihay 5
- Quelques outils qualité au service de la bibliothéconomie…
  Isabelle Debrichy 16
- Gegevens en informatie op het internet
  Wat met "waarheid", "werkelijkheid" en "vertrouwen"?
  Een aanzet tot literatuurstudie
  Dominique J.B. Vanpée 24
- Normes et standards pour la description et l'accès aux ressources électroniques dans les bibliothèques
  Approche classique et "moderne"
  Antonin Benoît Diouf 27
- EBLIP
  Evidence-based library and information practice
  Un paradigme à explorer
  Ghislaine Declève 33
- Nouvelles parutions – Nieuwe publicaties 48
- Regards sur la presse – Een blik op de pers 51

Les sommaires depuis 1947 et les articles des numéros 1999/1 à 2008/4
sont disponibles à l'adresse :
http://www.abd-bvd.be/cahiers.php

De inhoudtafels sinds 1947 en de artikels van de nummers 1999/1 tot 2008/4
zijn beschikbaar op:
http://www.abd-bvd.be/bladen.php

Publié par
Association belge de Documentation, asbl
c/o Bibliothèque royale de Belgique
Boulevard de l'Empereur, 4
1000 Bruxelles
Belgique

Les articles n'engagent que leurs auteurs

De inhoud van de artikels valt onder de verantwoordelijkheid van de auteurs

Uitgegeven door
Belgische Vereniging voor Documentatie, vzw
p/a Koninklijke Bibliotheek van België
Keizerslaan 4
1000 Brussel
België

ÉDITORIAL
WOORD VOORAF

par / door
Isabelle SOMVILLE-CORNET
Présidente du jury du Prix ABD / Jury-voorzitster van de BVD-Prijs

traduit par / vertaald door
Paul HEYVAERT

L'année 2009 s'achève et c'est l'occasion de regarder quelque peu en arrière. Notre association poursuit sans relâche ses missions avec un rythme toujours croissant et une certaine satisfaction par rapport au travail réalisé. Cette année écoulée aura été riche en manifestations et évènements qui ont permis aux membres de se rencontrer, d'échanger leurs pratiques et de se tenir au courant des évolutions constantes de notre profession. En effet nous leur avons proposé durant cette année neuf réunions mensuelles aux sujets variés et notre incontournable Inforum en avril 2009 a rassemblé pas moins de 179 participants. Nous tenons également à offrir à nos membres le fruit de la veille professionnelle et le résultat des recherches en Belgique ou à l'étranger à travers nos publications : l'*ABD-Info* et nos *Cahiers*.

Parmi nos activités, il ne faut pas oublier le Prix ABD qui, chaque année, récompense un travail de fin d'études inédit en sciences de l'information et de la documentation. Le concours est accessible aux diplômés de l'enseignement supérieur ayant présenté leur mémoire au cours de l'année académique précédente.

Créé en 1987 puis interrompu pendant quelques années, c'est en 1997 que Marc Vandeur, maître de conférence à l'ULB, lui donne sa forme actuelle. C'est en 2003 que je reprends l'organisation annuelle du Prix dont je m'occupe toujours à ce jour. Marc Vandeur et moi-même avons toujours été particulièrement sensibles à l'importance de la promotion du travail des jeunes diplômés puisque nous sommes tous deux enseignants et que nous avons obtenu tous deux ce prix en 1987 et 1989. Nous estimons que les diplômés d'aujourd'hui feront les professionnels de demain, d'où l'importance de les mettre à l'honneur.

En novembre 2008, trois jeunes diplômés nous ont proposé le fruit de leur travail. La qualité des travaux était assez remarquable et le jury a eu beaucoup de difficulté à élire un seul de ces travaux. Après plusieurs lectures et réunions d'évaluation, les membres du jury ne sont pas

2009 loopt op zijn einde en bijgevolg het gepaste tijdstip om even terug te blikken. Onze vereniging zette onophoudelijk en in een steeds toenemende vaart haar taken verder, dit gepaard gaande met een zekere voldoening voor het gepresteerde werk. Het voorbije jaar was rijk aan samenkomsten en evenementen die onze leden de gelegenheid gaven elkaar te ontmoeten, van gedachte te wisselen en zich op de hoogte te houden van de constante evoluties in ons beroep. Er waren immers dit jaar negen maandelijkse vergaderingen met verschillende uiteenlopende onderwerpen, vermeldenswaardig was eveneens ons Inforum in april waar je zeker niet omheen kon met zijn 179 deelnemers. Door middel van onze twee uitgaven, namelijk de *BVD-Info* en de *Bladen voor Documentatie* geven wij aan onze leden de opportuniteit op de hoogte te blijven van zowel de professionele attendering als de rapportering van onderzoek in binnen- en buitenland aangaande ons beroep.

Wij mogen hier dan ook zeker de BVD-Prijs niet vergeten te vermelden die elk jaar een eindwerk beloont in de informatie- en documentatiewetenschappen. Deze wedstrijd staat open voor alle gediplomeerden van het hoger onderwijs die het voorafgaande jaar hun eindwerk verdedigden.

Ontstaan in 1987 en achteraf een paar jaar onderbroken, was het Marc Vandeur, Maître de conférence aan de ULB die hem in 1997 zijn huidige vormgeving gaf. Het is in 2003 dat ik de jaarlijkse organisatie van deze prijs overnam, dit tot op heden. Marc Vandeur en ikzelf zijn altijd bijzonder gevoelig geweest aangaande het belang van promotie voor jonge gediplomeerden omdat wij beiden docent zijn en deze prijs behaalden, respectievelijk in 1987 en in 1989. We gaan er namelijk van uit dat de gediplomeerden van heden de professionelen van morgen zullen zijn, vandaar het belang deze mensen wat achting te betonen.

In november 2008 hebben drie jonge gediplomeerden hun eindwerk aan onze jury voorgesteld. De kwaliteit van hun werk was ronduit bijzonder zodat de jury enige moeilijkheden ondervond om één enkele kandidaat te kiezen. Na

parvenus à départager deux candidats et ont alors décidé d'octroyer le prix ex-æquo. Il s'agit de deux diplômés de la Haute École de Namur, Isabelle Debrichy et Thomas Bihay. Nous sommes très heureux de vous présenter dans ce présent numéro un résumé et un avant-goût du fruit de leurs recherches.

Pour poursuivre, Dominique Vanpée nous sensibilise à la fiabilité des informations sur Internet à l'heure où l'on peut trouver tout et n'importe quoi sur le web.

Pour compléter ces lectures, vous trouverez un article d'Antonin Benoît Diouf sur la normalisation de la description des ressources électroniques. Enfin, un article original présentant le processus EBLIP qui permet d'améliorer la pratique dans les bibliothèques et les services d'information en confrontant les meilleures preuves et idées disponibles dérivées d'une expérience professionnelle.

Au nom du comité des publications, je vous souhaite une excellente lecture et une très belle année 2010.

verschillende (her)lezingen en evaluatievergaderingen is de jury er niet in geslaagd een keuze te maken tussen twee kandidaten en hebben dan ook besloten de prijs aan beiden toe te kennen. Het betrof dan nog twee gediplomeerden van dezelfde hogeschool, namelijk Isabelle Debrichy en Thomas Bihay van de Haute École de Namur. In huidig nummer zal u een samenvatting en een voorsmaakje vinden aangaande het resultaat van hun opzoekingen.

In het volgende artikel zal Dominique Vanpée ons sensibiliseren wat de betrouwbaarheid betreft van de informatie op het internet, nu men alles en nog wat op het web kan vinden.

Om de inhoud van de *Bladen* te vervolledigen stellen wij u eveneens een artikel van Antonin Benoît Diouf voor met als onderwerp de normalisatie en de beschrijving van elektronische hulpmiddelen. En last but not least, een origineel artikel over het EBLIP-proces, dat een verbetering mogelijk maakt van het practicum in bibliotheken en informatiediensten door de beste bewijzen en ideeën voorhanden, voortvloeiend uit de professionele ondervinding, met elkaar te confronteren.

In naam van het Publicatiecomité wens ik jullie een aangename lectuur en een voorspoedig 2010.

ANALYSE ET MISE À JOUR D'UN RÉPERTOIRE SPÉCIALISÉ EN LIGNE
Pistes d'amélioration

Thomas BIHAY
Lauréat du Prix ABD-BVD 2009
Étudiant en Information et Communication, Université catholique de Louvain (UCL)

L'auteur a reçu le prix ABD-BVD 2009 pour son travail de fin d'études intitulé *EchosDoc : analyse critique d'un répertoire spécialisé en information et documentation : essai d'amélioration et de mise à jour* et présenté en juin 2008 à la Haute École de Namur (Henam), à Malonne, en vue de l'obtention du titre de bachelier en bibliothéconomie et documentation. Cet article aborde quelques points forts de ce travail.

De auteur mocht de ABD-BVD Prijs 2009 in ontvangst nemen voor zijn eindwerk getiteld *EchosDoc : analyse critique d'un répertoire spécialisé en information et documentation : essai d'amélioration et de mise à jour*, hetwelk werd verdedigd in juni 2008 in de Haute École de Namur (Henam) te Malonne, teneinde het behalen van bachelor in de bibliotheek- en documentatiewetenschappen. Dit artikel haalt een paar sterke punten aan van dit werk.

▪ Les répertoires de sites spécialisés occupent, à l'heure actuelle, une grande importance dans la recherche d'information. Afin de les maintenir à jour, qu'ils évoluent et qu'ils s'adaptent aux nouvelles technologies du Web, une évaluation fréquente est nécessaire. Afin de la mettre en œuvre, il est essentiel de mettre en place une méthodologie et des critères d'évaluation pertinents. La méthodologie et les critères sélectionnés dans cet article ont été mis en place afin d'analyser et de réaliser une étude[1] sur le répertoire du portail *EchosDoc*[2]. Cet article est divisé en quatre chapitres principaux. Le premier offre une réflexion sur l'importance des répertoires spécialisés dans notre société. Le deuxième explique les choix qui ont précédé la mise en place de la méthodologie utilisée pour l'étude et le troisième les choix des différents critères et étapes pris en compte lors de la réalisation de celle-ci. Enfin, le quatrième chapitre offre une dernière réflexion sur les possibilités qui pourraient être mises en place à l'aide de différents types de logiciel.

▪ De repertoria van gespecialiseerde sites bezitten heden een groot gewicht binnen het opzoeken van informatie. Ten einde ze *up to date* te houden – dat ze evolueren en zich aanpassen aan de nieuwe technologieën van het web – is een frequente evaluatie nodig. Opdat in het werk te stellen is het dientengevolge essentieel om een methodologie en pertinente evaluatiecriteria op te stellen. De methodologie en de gekozen criteria in dit artikel werden aangebracht om het repertorium van de portal *EchosDoc* te analyseren en hierover een studie te realiseren. Dit artikel is opgedeeld in vier belangrijke hoofdstukken. Het eerste biedt een reflectie over de belangrijkheid van de gespecialiseerde repertoria in onze maatschappij. Het tweede hoofdstuk legt de keuzes uit die voorafgingen aan de aangebrachte methodologie gebruikt voor deze studie en het derde de keuzes van de verschillende criteria en etappes waarmee rekening gehouden werd tijdens de realisatie van deze. Tenslotte biedt het vierde hoofdstuk een laatste overpeinzing over de mogelijkheden die mogelijks aangebracht kunnen worden met de hulp van de verschillende types software.

Les répertoires spécialisés, une nécessité actuelle

Dans notre société, une part de plus en plus importante de l'information circule en ligne. Pour y accéder, le chercheur peut faire appel à différents outils classiques tels que les moteurs de recherche ou les répertoires généraux mais aussi à des outils plus développés tels que les méta-moteurs et les répertoires spécialisés.

L'utilisation des moteurs de recherche semble à priori extrêmement intéressante et efficace, ceux-ci permettant d'obtenir des résultats en quelques clics. Les répertoires et plus particulièrement les répertoires spécialisés sont ainsi délaissés. Julie Rodrigue, qui enseigne notamment le droit des nouvelles technologies à l'université des Arts et Technologies de Marne-la-Vallée, explique qu'il est très facile de "*rejeter les répertoires d'un revers de la main sous prétexte que les algorithmes de pertinences (des moteurs de recherche) se sont beaucoup enrichis*"[3].

Cependant, la valeur d'un bon nombre des informations retrouvées par ce type d'outils est souvent contestable à divers niveaux (pertinence des sources, fiabilité de l'information, importance du bruit dans les résultats,...). L'utilisation des répertoires de sites spécialisés permet pourtant de trouver des sites de meilleure qualité puisqu'il s'agit de "*sites web se présentant comme des inventaires spécialisés dans un domaine ou non, dans lesquels les sites référencés sont classés par catégories et accessibles au moyen de liens hypertextes*" [4].

En raison du fait que les répertoires spécialisés sont notamment l'œuvre d'une sélection effectuée par des spécialistes (les moteurs de recherche étant exclusivement alimentés et indexés par des robots) et qu'ils privilégient la qualité plutôt que la quantité, les différentes critiques sur la qualité des sites repris tendent à disparaître sur ce type d'outils.

Les répertoires spécialisés ont donc une importance qui ne cessera de s'accroître. Ceci est dû à l'augmentation du nombre d'informations présentes en ligne et, au fait qu'il faudra toujours plus d'organisation de ce savoir afin de faciliter l'accès aux documents les plus pertinents.

Analyse et mise à jour

Afin d'effectuer cette étude, il a été décidé de procéder comme suit.

Le répertoire qui fut analysé est *EchosDoc* ; un répertoire spécialisé en information et documentation. La première étape fut de comparer *EchosDoc* à d'autres répertoires spécialisés dans les sciences de l'information et offrant des spécificités similaires.

Une fois la recension des différents répertoires en sciences de l'information effectuée, 5 répertoires particuliers furent sélectionnés :

- *SIBEL*[5],
- *Signets de la BnF*[6] *: Bibliothéconomie et sciences de l'information,*
- *Internet library for librarians*[7],
- *Librarians' resource center*[8]*,*
- *Portail des bibliothèques de l'UNESCO*[9],

Deux répertoires généralistes sont retenus également :

- *Open Directory Project*[10],
- *Yahoo !*[11],

Des répertoires généralistes comme ceux-ci offraient des services non fournis par la plupart des répertoires spécialisés.

Ensuite, différents critères et éléments ont été sélectionnés afin de former une grille d'analyse et de comparer ces différents répertoires.

Enfin, à partir des constatations obtenues, la dernière étape fut d'essayer de trouver des solutions applicables dans le cadre actuel du répertoire que l'on souhaitait mettre à jour. Dans le pire des cas, ce sera la mise en place d'un nouveau répertoire.

Principaux critères d'analyse d'un répertoire spécialisé en ligne

Lors de l'analyse d'un répertoire spécialisé, différents critères sont à prendre en compte. Voici les critères utilisés lors du travail réalisé sur le portail *EchosDoc*.

Ceux-ci peuvent être répartis en deux classes distinctes, selon qu'il s'agisse de critères concernant l'utilisation du répertoire ou de critères concernant la gestion de celui-ci.

Il s'agit principalement de fonctionnalités existantes sur certains répertoires et leur donnant une plus-value ainsi que de critères bibliothéconomiques tels que l'analyse du plan de classement.

Dans cet article, les différents critères présentés seront accompagnés d'un résumé des principales observations obtenues suite à l'utilisation de ceux-ci. Une grille d'analyse qui reprend les principaux critères est placée en annexe[12].

Plan de classement global et classement des sites de chaque catégorie

Le plan de classement est extrêmement important, aussi bien dans un répertoire en ligne que dans une bibliothèque physique. En effet, celui-ci doit être pensé afin de permettre au chercheur de trouver l'information souhaitée de manière rapide et efficace. Il ne peut donc laisser place au doute. L'analyse du plan de classement consiste donc à vérifier qu'il soit pertinent, complet et clair aux yeux des utilisateurs.

Lorsque l'on analyse le plan de classement de différents répertoires spécialisés, plusieurs problèmes récurrents apparaissent rapidement. En effet, le plan de classement est souvent incomplet car il oublie certaines thématiques importantes liées aux domaines qu'il couvre ou du fait qu'il n'évolue pas suffisamment en fonction de l'actualité.

En ce qui concerne le classement proprement dit, de nombreux répertoires ne semblent pas avoir de politique particulière. Si un classement sur base d'une classification préétablie, comme la *Dewey*, est une possibilité envisageable et théoriquement correcte, un plan de classement par ordre alphabétique des sujets, s'il est moins conventionnel, semblerait plus efficace aussi bien pour les professionnels que pour tout un chacun.

Si le classement alphabétique par sujet est choisi, il faut dès lors prêter une attention particulière à la dénomination et la compréhension des caté-

gories. Différents moyens peuvent aider à ce que cet objectif soit atteint. Ainsi, par exemple, dans l'*Internet Library for Librarians*, une note d'introduction à chaque sujet du plan de classement des sites est ajoutée afin que l'utilisateur sache exactement quels types de sites sont classés dans la catégorie qu'il consulte.

Un autre problème peut résulter d'un trop grand nombre de références par catégorie. Ceci gênerait l'utilisateur dans sa consultation. Il est donc recommandé de privilégier la création de nouveaux niveaux dans le plan de classement plutôt que d'avoir des classes surchargées.

En ce qui concerne le classement des sites, il apparaît que la plupart des répertoires les classent sur base du PageRank. Ce classement n'est pas pertinent car les sites les plus visités sont, dans la plupart des cas, les plus anciens sur le sujet et ne sont pas forcément les plus pertinents. La classification la plus efficace semblerait donc être une classification par ordre alphabétique des titres car elle permettrait de ne pas favoriser de vieux sites mais aussi, pour les spécialistes, de voir plus facilement si les sites qu'ils connaissent sont référencés.

Enfin d'autres fonctionnalités liées au plan de classement, développées dans le travail de fin d'études, sont à pourvoir tel que l'installation d'un système de renvois d'orientation entre les catégories (qui éviterait les doublons dans les références difficiles à classer) ou encore l'affichage, sur l'écran d'accueil du répertoire, des différents niveaux du plan de classement et non pas, comme dans la plupart des répertoires, uniquement le premier niveau de celui-ci. Cela permet aux internautes de visualiser l'ensemble du plan de classement et, donc, de retrouver plus facilement la catégorie où se trouve le sujet qui les intéresse.

Moteur de recherche interne, possibilités de recherche et indexation

Une fois encore, la gestion de références en ligne ne diffère en aucune manière de la gestion de références dans un catalogue de bibliothèque. Un moteur de recherche, s'il est bien construit et bien utilisé, peut aussi trouver son importance au sein d'un répertoire spécialisé. Il s'agira ici de veiller à ce que le moteur de recherche permette une recherche efficace et ce, notamment, via l'existence d'un système efficace d'indexation des sites et de la possibilité d'utiliser des opérateurs booléens.

L'étude a montré que la plupart des répertoires spécialisés offraient la possibilité d'utiliser des moteurs de recherche. Souvent, ceux-ci génèrent énormément de bruit du fait que les recherches s'effectuent en full-text, aucune indexation n'étant effectuée.

L'utilisation d'une liste d'autorités ou d'un thésaurus pour l'indexation aiderait non seulement les utilisateurs à choisir les descripteurs utilisés lors de leur recherche mais permettrait également au(x) gestionnaire(s) du répertoire d'indexer les références sur base de descripteurs univoques.

La possibilité d'utiliser des opérateurs booléens et de baser la recherche sur une indexation via un thésaurus permettrait de trouver les références les plus pertinentes concernant la demande de l'utilisateur. Une description des sites basée sur une norme permettrait elle aussi d'augmenter l'efficacité des recherches. Cette éventualité sera expliquée au point suivant.

Enfin, la formulation des résultats de recherche est intéressante à analyser car elle peut augmenter la facilité d'utilisation du répertoire pour les utilisateurs. Ainsi, le fait d'indiquer la catégorie dans laquelle est classée chaque référence obtenue dans les résultats de recherche peut permettre aux utilisateurs de rebondir sur d'autres résultats pertinents également et qui n'étaient pas apparus lors des recherches préliminaires.

Description et analyse des sites référencés

Il est question ici de s'intéresser aux éléments sur base desquels est faite la description mais aussi à l'analyse qui résume le site référencé. La description est-elle basée sur une norme telle que le Dublin Core, l'ISBD ou toute autre norme existante ? Y-a-t-il une analyse des sites référencés ?

En ce qui concerne l'analyse des sites, tout d'abord, il apparaît fort souvent que les répertoires spécialisés n'offrent pas d'analyse détaillée et complète, ni de fiche d'identification de ceux-ci. En effet, comme le signale Michèle Hudon, les répertoires de sites offrent "*peu d'information descriptive sur leurs collections ; ceux qui les gèrent considèrent que la description de contenu et des caractéristiques d'une ressource n'est pas essentielle, à partir du moment où l'on peut y accéder à partir d'un clic de souris*"[13]. Il serait pourtant intéressant que les répertoires spécialisés s'efforcent de donner une information complète et plus pertinente que les répertoires généraux même si cela demande plus de travail à leurs gestionnaires.

Au niveau de la normalisation de la description, on constate aussi que peu de répertoires opèrent une description sur base d'une norme. Les descriptions se limitent généralement à une phrase introductive aux références, au nom du site et à son URL.

Parfois d'autres éléments sont repris, comme les termes d'indexation (quand il y en a une), la date d'ajout de la référence, l'adresse email ainsi que le nom du gestionnaire, de l'auteur, de l'éditeur ou encore le PageRank. Enfin, certains répertoires fournissent les dates de vérification des liens (mais cela reste un phénomène rare), ce qui garantit une certaine qualité de l'information du répertoire. Il arrive que la catégorie dont la référence fait partie soit inscrite comme élément de la description, comme expliqué dans le chapitre ci-dessus.

Une description normalisée basée sur l'ISBD(ER) ou sur le Dublin Core metadata, par exemple, permettrait non seulement une exportation facile des données mais aussi de donner en description des informations de références sur lesquelles les professionnels s'accordent. Lors de la réalisation du travail, le Dublin Core fut, en partie, adopté mais différents champs assez particuliers lui furent rajoutés[14]. Il s'agit des champs "*Date d'ajout et de modification de la référence*", "*Date de dernière vérification*", "*Flux RSS du site*", "*Adresse email de la personne désignée comme responsable du site ou adresse de contact*" et "*Catégorie dont la référence fait partie*". Ces différents champs sont assez particuliers mais peuvent intéresser et aider l'utilisateur.

Navigation et fil d'Ariane

Au niveau de la navigation, peu de défauts ont étés rencontrés dans les différents répertoires sur lesquels a porté l'étude.

Différentes astuces peuvent cependant rendre celle-ci plus conviviale et pratique pour l'utilisateur tel que l'installation d'un fil d'Ariane reprenant la navigation effectuée. Aussi, le fait de veiller à ce que les différentes catégories ne présentent pas un nombre de référence trop important.

En ce qui concerne le nombre de niveaux du plan de classement, les spécialistes parlent de la règle dite des "trois clics". Celle-ci part du principe qu'un plan de classement d'un répertoire de sites ne doit pas excéder trois niveaux pour éviter que l'utilisateur se perde. Toute fois, chaque répertoire spécialisé ne portant pas sur le même type de domaines, il semble évident que le nombre de niveaux devra être adapté en fonction de ceux-ci. Ainsi, dans le cadre du répertoire d'*EchosDoc*, par exemple, un nouveau plan de classement basé sur 4 niveaux fut testé.

Diffusion de l'information et communication avec les utilisateurs

Un répertoire spécialisé est un produit ayant des utilisateurs dont une bonne partie sont, sans doute, des spécialistes du domaine que celui-ci couvre. Il semble donc intéressant d'envisager une interaction entre les utilisateurs et le répertoire.

À ce titre, différents éléments sont à prendre en compte. Ils concernent non seulement la communication du répertoire vers l'utilisateur mais, aussi, celle qui peut être effectuée de l'utilisateur vers le répertoire lui-même.

En ce qui concerne la diffusion de l'information du répertoire vers l'utilisateur, le fait de tenir l'utilisateur informé des nouvelles références ajoutées sur le répertoire est une piste intéressante. Certains utilisateurs apprécieront d'être tenus au courant des nouveaux sites naissants dans une matière ou une autre. À ce titre, différents moyens qui donneront une plus value au répertoire peuvent être mis en place de manière assez simple.

La première solution qui pourrait être envisagée est l'utilisation d'une newsletter à laquelle pourraient s'abonner les utilisateurs. Celle-ci fournirait à la fois la référence des sites ajoutés ainsi que des informations pratiques et un résumé de ceux-ci. Elle pourrait aussi se présenter sur base du plan de classement du répertoire afin de mettre l'accent sur les différents sujets concernant les nouveaux sites recensés. L'idéal serait qu'elle soit publiée périodiquement selon une fréquence assez courte.

Une autre solution serait de mettre en place un blog propre au répertoire, sur lequel les différentes informations citées ci-dessus pourraient aussi être publiées et sur lequel les articles pourraient être classés sur base du sujet dont ils parlent.

Enfin, la meilleure solution semble être celle de la création d'un flux RSS. En effet, l'utilisation d'un flux RSS pour informer les utilisateurs des nouvelles publications sur le répertoire offrirait l'avantage de permettre une mise en place d'une diffusion sélective de l'information (DSI) sur le répertoire.

Cette DSI pourrait soit être créée sur l'ensemble des nouvelles publications du répertoire mais, l'utilisation de plusieurs flux (un propre à chaque catégorie ou à chaque série, par exemple) permettrait même aux utilisateurs intéressés par un

ou plusieurs domaines du répertoire de faire de la veille sur un ou quelques sujets uniquement. Le flux RSS semble donc la solution la plus intéressante bien que les deux autres solutions soient tout aussi concevables. Le seul avantage de la création d'un blog ou d'une newsletter par rapport au système des flux RSS serait que ceux-ci permettraient, en plus, d'éditer des brèves informant les utilisateurs des modifications effectuées sur le répertoire, lorsqu'il y en a.

Fréquence de mise à jour, vérificateur de liens et politique de veille sur le net

Afin que le répertoire offre une information actuelle, la vérification des liens qu'il propose ainsi que la surveillance de la parution de nouveaux sites dans les domaines couverts sont importantes.

En ce qui concerne la fréquence de mise à jour, il faut définir la périodicité de celle-ci mais aussi choisir un logiciel ou un autre moyen de vérification des liens que le répertoire propose. La mise à jour du répertoire doit se faire sur une périodicité la plus courte possible, le Net évoluant extrêmement rapidement.

Le service choisi pour vérifier les liens doit donc permettre un contrôle fréquent et rapide de l'ensemble des références proposées. Leur nombre ne cessera de s'accroître d'année en année.
Différents systèmes de vérification des liens sont à prendre en compte. Tout d'abord, celui d'une vérification manuelle. Celle-ci serait longue et fastidieuse et, donc, totalement inefficace. Il semble que certains répertoires fassent encore appel à ce type de vérification et demandent aux utilisateurs de signaler eux-mêmes les liens morts présents sur le répertoire. Il est pourtant plus intéressant que les liens morts soient réactualisés avant que les utilisateurs ne les découvrent eux-mêmes. Cela apporte une plus value aux services offerts à l'utilisateur.

Une vérification via un outil informatique est donc à privilégier.

Au niveau informatique, trois solutions principales se présentent au webmaster. Il peut tout d'abord utiliser un outil vérificateur de liens dans les pages ou dans les sites web, c'est-à-dire un logiciel, site ou autre outil qui vérifie l'ensemble des liens repris sur une page voir sur un site tout entier. Ainsi, il peut, par exemple, faire appel à :

- un vérificateur de liens en ligne tel que *vérification-des-liens*[15] qui permet de vérifier la validité des liens enregistrés sur le site après y avoir créé un compte,
- un vérificateur intégré à un navigateur tel que le plugin *Linkchecker*[16] de *Firefox* qui surligne les différents liens morts des pages Web consultées avec l'ordinateur,
- un logiciel vérificateur de liens à partir des pages Web tel que *Web Link Validator*[17] qui permet d'enregistrer des URL de pages Web et vérifie à intervalles réguliers les différents liens indiqués sur les pages des URL enregistrées,

Il peut également utiliser des outils de surveillance des pages web, c'est-à-dire des outils permettant à la fois de gérer des références de pages web mais aussi de vérifier que ces références soient toujours en fonction. Parmi ce type d'outils figurent :

- des outils en ligne de surveillance de site web tel que *InternetVista*[18] qui permet de sauvegarder des URL et de recevoir un rapport détaillé à intervalles réguliers sur leur validité,
- des outils de surveillance d'URL tel que *Website Watcher*[19] qui est un outil permettant de créer de véritables dossiers hiérarchisés afin de classer les URL des sites testés et d'en vérifier la validité.

Enfin reste la possibilité d'avoir un vérificateur de lien intégré au logiciel de gestion du répertoire du site lui-même.

Dans tous les cas, le choix d'un système ou d'un autre devra principalement s'effectuer sur base de critères techniques tel que le nombre de références de sites qu'il aura à gérer, de sa rapidité à vérifier ceux-ci ainsi que des différents besoins et services dont aura besoin le(s) gestionnaire(s). Le critère du coût de celui-ci (et donc des moyens financiers dont dispose l'institution ou le particulier qui gère le répertoire) devra lui aussi être pris en compte. Il s'agira donc de trouver un consensus entre les nécessités techniques et le coût du système utilisé.

Une analyse des points forts et défauts de chaque système est présente dans le travail effectué sur le répertoire de sites *EchosDoc* et, après l'analyse des différents systèmes cités, les différents services en ligne apparaissent nettement moins efficaces que les logiciels installés sur ordinateur.

En ce qui concerne la veille sur les nouveaux sites, différents moyens restent disponibles.

Il faut tout d'abord signaler que la plupart des répertoires permettent aux utilisateurs de soumettre des références de sites qu'ils jugent intéressants. Dans le cas de la veille, cette technique semble intéressante car des répertoires de sites spécialisés traitant de domaines vastes tels que les sciences de l'information ou la médecine, par

exemple, demandent énormément de connaissances de la part du webmaster.

En effet, une personne unique, voire quelques personnes ne peuvent connaître la totalité de tels domaines de manière approfondie. Par contre, les utilisateurs, étant des professionnels d'un ou plusieurs domaines couverts, peuvent connaître des sites particulièrement intéressants pour leurs confrères. Il faut, cependant, garder un esprit critique face aux références soumises par ceux-ci.
Ensuite, une veille logicielle doit aussi être mise en place. Il existe différentes solutions comme les petits outils monopostes, l'offre d'application service provider (ASP) et les solutions clients/serveurs[20]. Une fois encore, le choix entre ces différents types de logiciels devra s'effectuer en fonction du besoin de notre répertoire et non pas uniquement en fonction du prix du logiciel.
Enfin, la veille effectuée doit être le résultat d'une méthodologie réfléchie et efficace telle que celle présentée par Stéphane Ratté dans son article paru dans l'*Argus* en 2004[21]. Voici une présentation rapide des différentes étapes possibles de celle-ci :

- Identification du besoin d'information.
- Sélection et caractéristique des sources pouvant faire l'objet d'un monitoring.
- Enregistrement et classification des sources.
- Création de filtres afin de minimiser le bruit.
- Choix de la méthode de vérification.
- Sélection de la périodicité de vérification sur base des besoins.
- Création des avis de modification.
- Création de rapports compilant les modifications.
- Ajustement régulier du monitoring.

Logiciel de gestion utilisé et ses fonctionnalités

En ce qui concerne le logiciel utilisé, il s'agit tout d'abord de voir si celui-ci convient parfaitement à nos besoins. Ensuite, de vérifier qu'il remplisse les différentes fonctions citées précédemment dans l'article. Une liste des différents critères et fonctions permettant d'analyser un logiciel de gestion d'annuaire web a ainsi été créée pour les besoins de l'étude réalisée.

Voici les différents critères et fonctions que devrait pouvoir permettre un logiciel de gestion d'annuaire de sites :

- Un accès libre au répertoire.
- Un enregistrement des références :
  - Description complète des références.
  - Normalisation des données et champs : cet élément est important du fait que si les descriptions sont effectuées sur base d'un format normalisé, il sera facile de les exporter lorsqu'il y aura un changement de logiciel utilisé. En effet, aussi bien dans le cas de certains catalogues de bibliothèques que dans le cadre des répertoires en ligne, ce type de problème n'a pas été pris en compte.
- Une organisation pertinente des références :
  - Classification des références dans une structure hiérarchisée comportant plus de deux niveaux dans sa classification.
  - Organisation des références par ordre alphabétique des titres ?
- Une indexation efficace des références basée sur un vocabulaire contrôlé.
- Une vérification de la validité des URL :
  - Une vérification automatique de l'ensemble des URL à période fixe serait intéressante.
- Le logiciel doit pouvoir aisément être mis en ligne.
- La création de renvois entre les différentes catégories, ce qui permet aux utilisateurs d'être mieux orientés lorsque des sujets forts proches ne sont pas classés dans la même catégorie, comme le souligne Michèle Hudon[22] en se basant sur l'exemple de *Yahoo! Search.*
- Un affichage du fil d'Ariane afin de faciliter la navigation.
- L'installation d'un moteur de recherche interne comportant au minimum :
  - Opérateurs booléens : ET, OU, SAUF.
  - La possibilité d'effectuer des recherches sur les expressions.
- Prix du système.

Logiciels libres, de nouvelles opportunités ?

Afin de conclure cette étude et devant l'éventualité d'être confronté à la création d'un nouveau répertoire de sites (au cas où celui existant ne serait pas améliorable), des essais ont été réalisés afin de tenter de créer un répertoire répondant à l'ensemble des critères soulignés et, plus particulièrement, aux besoins du répertoire du portail *EchosDoc*.

Afin de créer des prototypes, le choix s'est porté sur quatre systèmes différents. Il s'agit d'un service de création d'annuaires en ligne (ex. : *Mylinea*[23], dans sa version gratuite), d'un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB ; ex. : *PMB*[24]), d'un système de gestion de bases de données (SGBD ; ex. : *Filemaker Pro*) et d'un Système de gestion de contenu (CMS ; ex : *Joomla*[25]).

Si ces différents systèmes permettent de créer un répertoire de sites (bien que ce ne soit pas toujours leur utilité première), il semble que seul le logiciel *PMB* permette de répondre à l'ensemble des éléments soulignés dans l'étude et qu'il soit parfaitement apte à gérer au mieux ce type de service.

En effet, la gestion d'un répertoire de sites n'étant pas réellement différente de la gestion d'une collection dans le catalogue d'une bibliothèque, un résultat très concluant est ressorti en utilisant les différents modules du SIGB.

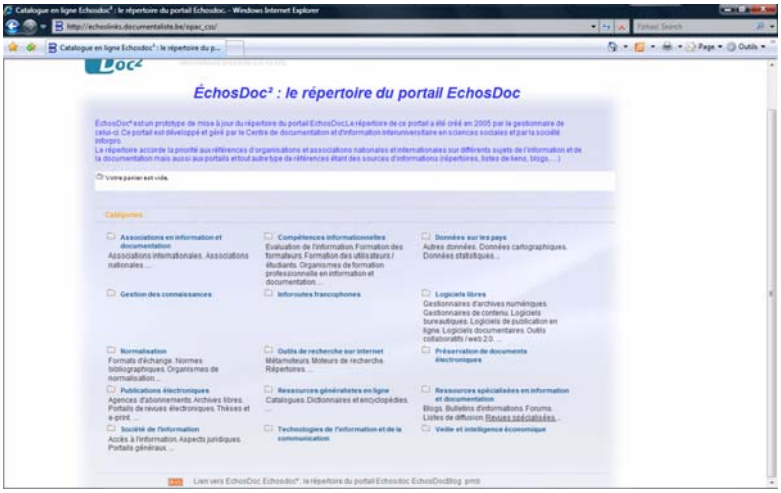

Fig.1 : Écran de consultation du prototype créé via PMB.

L'idée de départ était tout simplement de se servir du module de catalogage pour enregistrer les références et de l'OPAC afin que les utilisateurs puissent les consulter. Avec l'utilisation des autres modules, il est apparu que ceux-ci permettaient même de dépasser, dans certains cas, les attentes soulevées par l'étude. Les fonctionnalités permises par chaque module sont ainsi résumées dans le tableau situé en annexe de cet article[26].

Le résultat obtenu a dépassé les attentes du fait qu'il permet l'ensemble des éléments et fonctionnalités soulignés dans l'étude réalisée et, que, dans la plupart des cas, il permet même de mettre en place des services extrêmement efficaces.

Ainsi, celui-ci offre, entre autres, une interface de consultation efficace et convivial pour l'utilisateur tout en permettant au(x) gestionnaire(s) de gérer facilement, rapidement et efficacement un très grand nombre de références.

Au niveau de la description normalisée aussi, *PMB* est basé sur l'Unimarc qui y est présent en tant que description de base et peut très bien être utilisé sans aucune modification. En effet, l'Unimarc aurait très bien pu permettre d'utiliser l'ISBD(CR) ou le Dublin Core pour les descriptions, par exemple. De plus, des champs personnalisés peuvent être intégrés dans le catalogue.
PMB permet également la mise en place de structures encore plus vastes que celles développées dans le travail réalisé. Des idées comme celle de modifier les tables et de rendre certains champs répétables plusieurs fois pourraient permettre la mise en place d'une liste d'autorités des descripteurs utilisés pour l'indexation, par exemple. Il faudrait pour cela effectuer des modifications dans les tables et dans les relations entre celles-ci.

Pour conclure, la seule caractéristique à laquelle *PMB* ne répond pas directement est celle de la vérification automatique des liens. Le logiciel étant programmé en langage PHP, la création d'une application de vérification des liens est donc réalisable. Sur le prototype créé, une application en langage PHP a ainsi été ajoutée et est accessible sur une des pages du site *Echosdoc² : le répertoire du portail*[27]. Cette application permet de vérifier la validité de l'ensemble des liens répertoriés en quelques minutes seulement. Ceci démontre donc que *PMB* est parfait pour la création d'un répertoire en ligne et que ses quelques défauts peuvent être résolus de façon rapide et efficace.

L'utilisation de tels systèmes et l'utilisation des différents éléments soulignés ci-dessus permettraient donc, soit de critiquer un répertoire existant et de trouver des pistes d'amélioration de celui-ci, soit de créer une nouvelle structure plus efficace et conviviale à partir d'autres logiciels.
Ces logiciels ainsi que de nombreuses nouveautés dans le monde du Web 2.0 évoluant chaque jour, de nouvelles pistes ne sont pas à exclure.

Thomas Bihay
Avenue des Alouettes, 2
1300 Limal
T.bihay@yahoo.fr

Octobre 2009

Notes

1 Bihay, Thomas. *EchosDoc, analyse critique d'un répertoire spécialisé en information et documentation. Essai d'amélioration et de mise à jour*. [chez l'auteur], Haute École de Namur (HENam), 2008, 135 p.

2 <www.echosdoc.net> (Consulté le 21 octobre 2009).

3 Rodrigue, Julie. Les répertoires sur le web ont-ils un avenir. *Argus*, 2007, Vol. 36, n° 2, p. 25-26.

4 Cacaly Serge. *Dictionnaire de l'information*. Paris, Arman Colin, cop. 2004.

5 <http://www.enssib.fr/base-de-signets> (consulté le 21 octobre 2009).

6 <http://signets.bnf.fr/html/categories/c_020bibliotheconomie.html> (consulté le 21 octobre 2009).

7 <http://www.itcompany.com/inforetriever/> (consulté le 21 octobre 2009).

8 <http://units.sla.org/chapter/ctor/resources/lrc/cover.htm> (consulté le 21 octobre 2009).

9 <http://www.unesco.org/webworld/portal_bib> (consulté le 21 octobre 2009).

10 <http://www.dmoz.org/> (consulté le 21 octobre 2009).

11 <http://fr.dir.yahoo.com/> (consulté le 19 octobre 2009).

12 Annexe A : Exemple d'une grille d'analyse.

13 Hudon, Michèle. Structuration du savoir et organisation des collections dans les répertoires du web. *Bulletin des bibliothèques de France*, T. 46, n° 1, (2001), p. 57-62.

14 Annexe B : Principaux éléments retenus pour la description de sites web.

15 <http://www.verification-des-liens.com/> (consulté le 21 octobre 2009).

16 <http://docsdocs.free.fr/spip.php?article371> (consulté le 21 octobre 2009).

17 <http://www.relsoftware.com/> (consulté le 21 octobre 2009).

18 <https://www.internetvista.com> (consulté le 21 octobre 2009).

19 <http://aignes.com> (consulté le 21 octobre 2009).

20 Chanial, Emmanuel. Outils de veille, différents niveaux possibles. *Archimag: les technologies de l'information*, n° 180 (décembre-janvier 2005), p.34-36.

21 Ratté, Stéphane. Le monitoring de pages Web. *Argus*, Vol. 33, N° 1 (2004), p. 7-12.

22 Hudon, Michèle. Structuration du savoir et organisation des collections dans les répertoires du web. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, n° 1, 2001, p. 57-62.

23 <http://echosdoc2.mylinea.com> (consulté le 21 octobre 2009).

24 <http://echoslinks.documentaliste.be/> (consulté le 21 octobre 2009).

25 <http://echosdoc.documentaliste.be/> (consulté le 21 octobre 2009).

26 Voir Annexe C : Différentes fonctionnalités permises par les modules de *PMB.*

27 <http://echoslinks.documentaliste.be/deadlinks.php> (consulté le 21 octobre 2009).

Annexe A : Exemple d'une grille d'analyse

Critères d'analyse	Résultats
Plan de classement	
Moteur de recherche interne ? Possibilités de recherche ?	
Fil d'Ariane	
Renvoi d'orientation	
Diffusion de l'information	
Indexation ? Outils utilisés ?	
Normalisation de la description	
Soumission volontaire de sites ?	
Import/export de références	
Veille et recension sur le Net	
Logiciels de gestion utilisés ?	
Mise à jour et vérificateur de liens ?	
Autres services proposés et remarques	

Annexe B : Principaux éléments retenus pour la description normalisée d'un site web

Éléments du Dublin Core retenus :

Éléments retenus	Informations complémentaires
Titre (élément "Title")	
Créateur (élément "Creator")	L'élément "creator" est-il réellement utile alors que la plupart des sites n'indiquent pas ce type d'information et que peu d'utilisateurs rechercheront un site sur base de son auteur ? L'idée de ne retenir que les auteurs "collectivités" semble la plus judicieuse car les collectivités sont plus stables dans le temps et plus susceptibles d'être l'objet de recherche des utilisateurs.
Sujets/mots-clefs (élément "Subject")	Dans cet élément, seraient placés les descripteurs auxquels la référence est indexée.
Éditeur (élément "Publisher")	Dans cet élément serait inscrit l'organisme ou la personne physique qui édite le site.
Date (élément "Date")	Cet élément peut contenir différentes dates. La date de création ou, à défaut, celle de copyright sont les dates qui seront reprises.
Description (élément "Description")	Dans cet élément serait inséré un résumé du site référencé.
Identifiant de la ressource (élément "Identifiant")	L'URL du site référencé sera enregistrée dans cet élément.
Langue (élément "Language")	Lorsque plusieurs langues sont présentes, la langue française si elle en fait partie sera la langue indiquée par défaut.

Autres éléments intéressants à indiquer :

Éléments retenus	Informations complémentaires
Date d'ajout et de modification de la référence	Montre aux internautes que le répertoire est en évolution constante.
Date de dernière vérification	Certifie le caractère d'actualité et de maintenance du répertoire.
Signaler la présence d'éventuels flux	Information intéressante pour les personnes utilisant cette technologie.
Adresse email de la personne désignée comme responsable du site ou adresse de contact	
Catégorie dont la référence fait partie	Permet de rebondir sur la catégorie et de trouver d'autres références peut-être aussi intéressantes mais n'apparaissant pas dans les résultats de recherche.

Annexe C : Fonctionnalités permises par les différents modules de *PMB*

Module	Écran du module	Fonctionnalité permise
Module "Administration"	**Écran d'administration des notices**	Définition des champs des notices (possibilité de rajouter des champs particuliers)
	Écran d'importation	Importation de références externes dans la base de données de *PMB*
	Écran de conversions/export	• Fonctionnalité qui permet de convertir des fichiers d'un format à un autre et ce à partir de différents formats • Fonctionnalité qui permet d'exporter des fichiers à partir de *PMB* en différents formats
	Écran "Outils"	• Nettoyer l'information stockée dans la base à différents niveaux. • Paramétrage de différentes fonctions et mises en page de l'OPAC ainsi que des autres pages du système sont paramétrées • Configuration des options relatives aux catégories telles que leur affichage, l'affichage des notices, le nombre de termes affichés, etc. • Configuration des différentes fonctions relatives à la diffusion sélective de l'information • Paramétrage de différents éléments de l'OPAC (options de recherche, d'affichage des résultats de recherche et des notices, de navigation dans le répertoire, possibilités de créer un panier avec des références sélectionnées,...) • Options concernant la possibilité de mise en place de différentes DSI via des flux RSS
Module "Autorités"	**Écran "Autorités auteurs" et Écran "Autorités éditeurs"**	Doivent être utilisés pour enregistrer les noms d'auteurs et les noms d'éditeurs ainsi que pour les rechercher si nous souhaitons les modifier.
	Écran "Catégories"	Création et gestion des différentes catégories et sous-catégories du répertoire. Afin de créer la hiérarchisation, il suffit de cliquer sur "Catégorie parente et de sélectionner une catégorie existante.
Module "Acquisitions"		À première vue, ce module n'est d'aucune utilité dans notre cas. Cependant, c'est à partir de celui-ci que vont pouvoir être gérées les éventuelles références de sites proposées par les utilisateurs.
Module "Catalogue"		Enregistrement de nouvelles références et création de paniers.
Module "DSI"		Création de DSI sur les différentes séries ou sur les différentes catégories. Ces DSI sont proposées et accessibles sous la forme de différents flux RSS auxquels il est possible de s'abonner via l'OPAC.

QUELQUES OUTILS QUALITÉ AU SERVICE DE LA BIBLIOTHÉCONOMIE…

Isabelle DEBRICHY
Lauréate du Prix ABD-BVD 2009
Collaboratrice au Cabinet de Philippe Henry, Ministre wallon en charge de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité

L'auteur a reçu le prix ABD-BVD 2009 pour son travail de fin d'études intitulé *Projet de mise en place d'un centre de documentation au sein du Mouvement Wallon pour la Qualité : implantation et intégration de quelques outils bibliothéconomiques* et présenté en juin 2008 à la Haute École de Namur (Henam), à Malonne, en vue de l'obtention du titre de bachelière en bibliothéconomie et documentation. Cet article aborde quelques points forts de ce travail.

De auteur mocht de ABD-BVD Prijs 2009 in ontvangst nemen voor zijn eindwerk getiteld *Projet de mise en place d'un centre de documentation au sein du Mouvement Wallon pour la Qualité : implantation et intégration de quelques outils bibliothéconomiques,* hetwelk werd verdedigd in juni 2008 in de Haute École de Namur (Henam) te Malonne, teneinde het behalen van bachelor in de bibliotheek- en documentatiewetenschappen. Dit artikel haalt een paar sterke punten aan van dit werk.

- Dans le domaine de la qualité, aucun centre de documentation accessible à tous n'existe en Belgique. Le Mouvement Wallon pour la Qualité (MWQ), se voulant être l'organe de référence en matière de gestion totale de la Qualité en Région wallonne, désire offrir à chacun le droit à l'information dans cette thématique. L'objet du travail de fin d'études de l'auteur a été de contribuer à la mise en place concrète d'un centre de documentation ainsi que la mise en route d'un système de gestion documentaire au sein du MWQ. Implantation matérielle, inventaire des documents existants, élagage, choix et installation du système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) PMB, élaboration d'outils bibliothéconomiques d'indexation : liste d'autorité et plan de classement, catalogage, équipement et rangement constituent l'essentiel de ce projet qui a été mené avec l'aide de certains outils et méthodes empruntés au domaine de la qualité.

- In het domein van de kwaliteit bestaat er in België geen enkel documentatiecentrum toegankelijk voor allen. De Mouvement Wallon pour la Qualité (MWQ) – graag willende het referentieorgaan zijn wat betreft totale kwaliteitszorg in het Waals Gewest – wenst aan ieder het recht op informatie wat betreft deze thematiek aan te bieden. Het onderwerp van het eindwerk van de auteur was mee te werken aan het concretiseren van een documentatiecentrum en eveneens het opstarten van een documentair beheersysteem binnen de MWQ. Materiële invoering, inventaris van de bestaande documenten, wieden, keuze en installeren van het geïntegreerde bibliotheeksysteem PMB, ontwikkeling van bibliotheconomische indexeringsmiddelen: autoriteitslijst en klassementsplan, catalogisering, uitrusting en rangschikking vormden de essentie van dit project dat geleid werd met de hulp van zekere (hulp)middelen en methodes (geleend) uit het kwaliteitsdomein.

À ce jour, en Belgique, il n'existe aucun centre de documentation accessible dédié à la thématique de la qualité. "Qualité"[1] désignant une philosophie de gestion orientée client, qui cherche à améliorer en permanence les processus de travail en mettant en œuvre des outils d'analyse, et qui favorise de façon continue le travail en équipe en valorisant les richesses individuelles et en impliquant toutes les parties intéressées.
Mon travail de fin d'études[2], présenté à la Haute École de Namur (HENAM) en vue de l'obtention du titre de bachelier bibliothécaire-documentaliste, est né du souhait du Mouvement Wallon pour la Qualité[3] (MWQ) d'offrir à toute personne intéressée et qui en fait la demande, l'accès à l'information en matière de qualité.

Le Mouvement Wallon pour la Qualité est une association qui développe, stimule et encourage la recherche de l'excellence[4]. En coordonnant la promotion et l'essaimage de la dynamique "qualité" en tant que démarche de progrès permanent[5] auprès de tous, qu'ils soient issus du domaine privé, public ou associatif, le MWQ contribue à "*faire de la Wallonie une terre de Qualité Totale*"[6,7].

Dans le cadre de son projet *Table d'Orientation Qualité*[8] (TOQ), espace de rencontre et d'échange fédérateur de la qualité mais aussi vitrine de la qualité, le MWQ désirait rendre accessible au plus grand nombre la documentation qu'il a acquise depuis sa création en 1999. Riche d'environ 800 documents, ce fonds documentaire "qualité" couvre des domaines aussi divers que l'environnement, la sécurité, la santé, l'enseignement, la responsabilité sociétale des entreprises, le développement durable, l'économie sociale, le secteur agro-alimentaire…
Il est constitué en grande partie de publications en série (52 %), de normes et de documents relatifs à celles-ci (11 %), de publications

d'associations spécialisées dans le domaine de la qualité (10 %), des publications du MWQ (*QualiGuide*, affiches, brochures, calendriers, fiches thématiques) (4 %) et des documentations et publications de ses membres (4 %).
L'objet de mon travail de fin d'études a été de contribuer à la mise en place concrète de ce centre de documentation "Qualité". Celle-ci comprend l'implantation matérielle ainsi que la mise en route d'un système de gestion documentaire au sein du MWQ.

Un tel projet étant amené à évoluer, tout comme sa thématique d'ailleurs, il se devait d'être envisagé avec des possibilités d'évolution, dans une

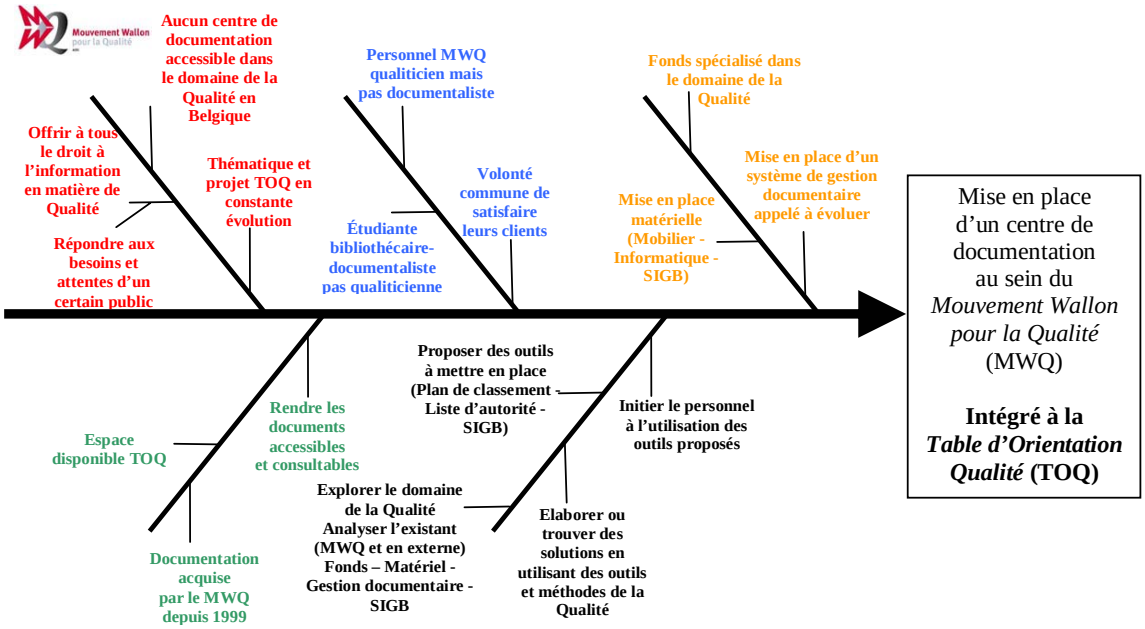

Fig. 1 : Diagramme d'Ishikawa.

logique documentaire. Bien que se situant au niveau de l'organisation matérielle et du traitement tant physique qu'intellectuel du fonds existant, il a été pensé et inclus dans la chaîne documentaire. C'est-à-dire, en amont : les futures recherches, collectes, sélections de l'information et acquisitions de documents, et en aval des possibilités de développement de services documentaires comme une diffusion sélective de l'information, l'élaboration de produits secondaires de recherche comme des bibliographies thématiques, un catalogue en ligne, etc.

Quelques outils qualité au service de ce projet

Les grandes étapes de réalisation de ce travail s'articulent autour de plusieurs axes qui peuvent être résumés comme suit.
Tout d'abord, une mise en contexte du sujet a amené à explorer la thématique "qualité" au sens large, afin d'en repérer, d'en comprendre et d'en extraire les différents concepts et termes, ainsi que l'identification des principaux acteurs et organismes œuvrant dans ce domaine. Cette exploration a également permis de découvrir les outils et les méthodes de la démarche qualité, ce qui a donné l'envie d'en étudier et d'en expérimenter certains comme par exemple :

- **le brainstorming** ou remue-méninges[9] et **le diagramme d'Ishikawa**[10] ou en "arête de poisson" ont facilité la recension et la structuration de toutes les composantes du projet de mise en place du centre de documentation.
- **la méthode *QQOQCCP***[11] ou l'*Hexamètre de Quintilien* en posant les questions : *Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien et Pourquoi ?* a abouti à la définition des besoins et attentes par le Mouvement Wallon pour la Qualité.

Ensuite l'analyse de l'existant et la définition des besoins tant d'un point de vue des ressources matérielles (espace, mobilier, informatique) que documentaires (fonds et procédures) ont conduit à proposer des solutions aux différents problèmes soulevés.
Parmi celles-ci, les choix de l'implantation matérielle budgétisée ainsi que l'implémentation du logiciel documentaire libre *PMB*[12,13] ont été approuvés par le Bureau de l'ASBL (cellule émanant du Conseil d'Administration du MWQ).

Les outils d'indexation créés

L'élaboration des outils d'indexation mis en place s'est basée sur le rapprochement du domaine de

la qualité avec celui de la bibliothéconomie : deux mondes différents avec leur langage, leur vocabulaire, leurs préoccupations et leurs exigences propres.
Au début, quand le premier parlait de "QSEE"[14], "chaîne de la qualité", "leadership", "mesure d'impact", "zéro défaut"[15], le second pensait "descripteurs", "catalogage", "indexation", "SIGB", "classement"...
Toutefois le souci commun de mettre en adéquation l'offre et la demande et d'établir une relation de "gagnant-gagnant" a permis de finaliser des outils pratiques, adaptables et utilisables par tous.
En effet, comment présenter au public le domaine de la qualité, organiser les documents qui s'y rapportent, traduire ses concepts, en ne trahissant pas la philosophie de la recherche de l'excellence ?
Les solutions choisies sont venues d'horizons extérieurs à la bibliothéconomie mais c'est elle qui a permis de les adapter et de trouver un langage commun.
La liste d'autorité et le plan de classement offraient un terrain d'entente idéal :

- la première grâce à son langage contrôlé qui nécessite une mise à plat collective du sens caché derrière chaque descripteur et de la formulation de ceux-ci ;
- le second, de par sa structure, a facilité la transposition des principes fondamentaux du management de la qualité dans l'organisation et la gestion de la documentation.

La liste d'autorité

La liste d'autorité reprenant 227 descripteurs dont 56 mots-outils a été élaborée à l'aide du ***PDCA*** (Plan Do Check Act) emprunté au domaine de la qualité. Cet outil désigne la boucle de la qualité, dite ***roue de Deming***[16] afin d'exprimer le cycle de l'action efficace (Planifier-Préparer-Réaliser-Vérifier-Ajuster-Réagir-Consolider) et permet de mettre en place une démarche d'amélioration continue, qui peut être décomposée en quatre étapes visant à réduire efficacement le besoin de corrections.

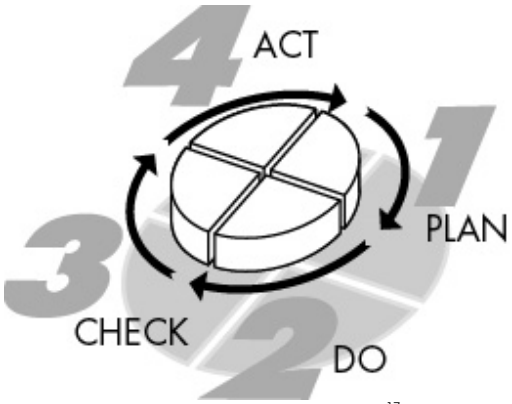

Fig. 2 : Roue de Deming[17].

Plan (Planifier - Préparer)

Identification des besoins des clients

- personnel du MWQ : traduire d'une manière efficace le contenu des documents du centre de documentation, du langage naturel en langage documentaire, et par ce fait en faciliter la recherche ;
- tous les utilisateurs de *PMB* : pouvoir formuler une requête correcte à partir de descripteurs.

Inventaire des moyens nécessaires à la réalisation

- déterminer les domaines couverts par la thématique et les personnes concernées, identifier les sources, utiliser un tableur *Excel* et établir un planning.

Définition des indicateurs de succès

- couverture la plus complète possible de la thématique, respect des règles de base qui régissent le langage documentaire et la création d'une liste d'autorité, validation par un ou plusieurs qualiticiens.

Do (Agir – Faire – Réaliser - Appliquer)

- identifier et localiser les documents généralistes et de références relatifs à la thématique de la qualité ;
- collecter les termes dans les sources rassemblées lors de la recherche documentaire et inclus dans le champ sémantique de la qualité ;
- sélectionner des termes représentant les concepts principaux et les termes spécifiques en privilégiant les plus usités et les plus "actuels" dans le domaine ;
- établir une première liste d'autorité.

Check (Vérifier - Contrôler)

- vérification des termes (pertinence, exhaustivité, spécificité, non ambiguïté des termes repris, vérification de certaines définitions) ;
- transformation progressive du vocabulaire libre collecté en un langage contrôlé :
  - par la suppression des synonymes, quasi synonymes, pluriels, variantes orthographiques et grammaticales, termes "vides de sens" ;
  - en privilégiant la forme au masculin singulier ;

  - en arrivant à ce qu'un concept soit exprimé par 1 seul descripteur, qui soit le terme le plus usité dans le domaine (même s'il s'agit d'une abréviation ou d'un acronyme) ; (exemple : "PDCA" et "Roue de Deming" désignent le même outil. Seul le descripteur "PDCA" sera retenu dans la liste d'autorité) ;
- ventilation des termes dans différents "domaines" et création d'une catégorie "Mots Outils"[18].
  Ainsi "gestion de la qualité", "gestion totale de la qualité", "management de la qualité", "total quality management (TQM)" ou "quality management" désignent le même concept mais sera traduit par l'utilisation du descripteur "qualité" associé au mot outil "gestion" ;
- tests par rapport aux documents déjà classés.

Act (Améliorer - Ajuster - Réagir)

Amélioration de la liste des descripteurs en l'adaptant (confrontation, ajouts et suppressions de termes, nouvelle consultation de documents pour précisions, consultation des membres du personnel du MWQ pour validation, regroupement par thèmes correspondants aux classes génériques du plan de classement afin d'éviter une dispersion des sujets, résultat de l'ordonnance alphabétique des termes d'indexation. Cela permet également de conserver une même logique entre les différents outils d'indexation tout en en facilitant l'utilisation).

Comme préconisé, le cycle a été reproduit plusieurs fois après stabilisation des progrès réalisés et ce afin d'arriver à un résultat cohérent qui réponde aux critères et indicateurs de succès fixés à l'étape 1 du *PDCA*.

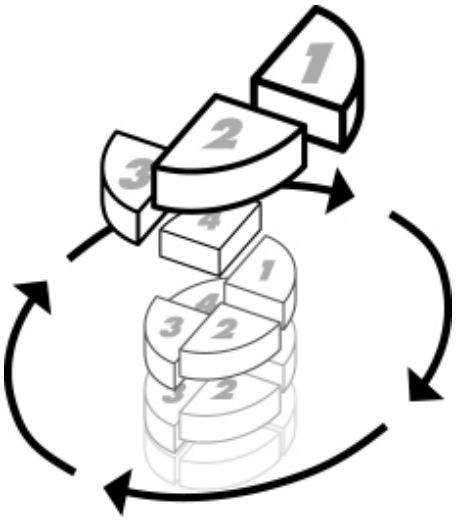

Fig. 3 : Reproduction du cycle de la Roue de Deming à l'image d'une vis[19].

Le plan de classement

Le plan de classement a été construit simultanément en privilégiant les méthodes inductive[20] et déductive[21] mais surtout en transposant les principes fondamentaux du management de la qualité dans l'organisation et la gestion de la documentation.
C'est d'ailleurs le ***Modèle d'Excellence EFQM***[22,23] d'auto-évaluation générique qui a suscité une approche conceptuelle et systémique de la qualité toute autre que la simple classification en "normes", "certification", "métrologie", etc. envisagée au départ et, par ce fait, favorisé l'élaboration d'un outil bibliothéconomique adéquat.
Parallèlement, la démarche entreprise, afin de valider le résultat, fut semblable à celle décrite plus haut, à savoir l'utilisation du ***PDCA***.

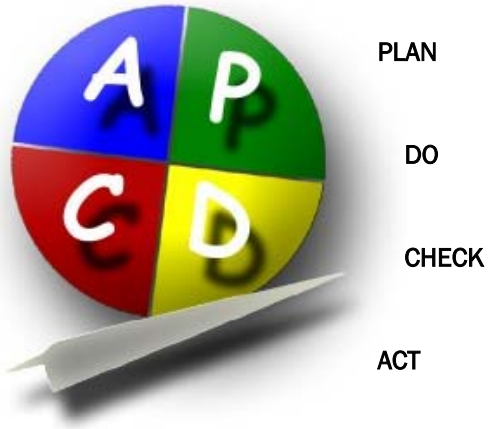

Fig. 4 : Autre représentation de la roue de Deming[24].

L'élaboration du plan de classement fut donc un travail de navigation entre l'analyse de la documentation existante au sein du MWQ et la recherche d'une "*structure logique du domaine conceptuel lui même*"[25] afin d'assurer à l'ensemble, une cohérence et des possibilités d'évolution. Le classement physique des documents, quant à lui, permettait de vérifier le bien

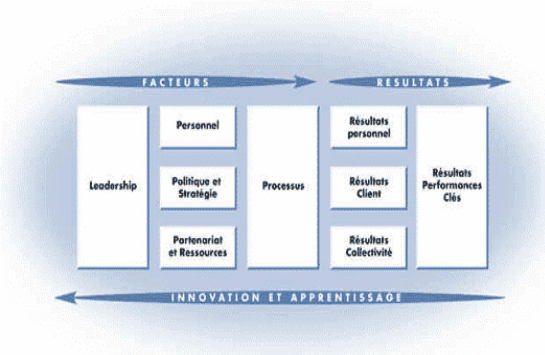

Fig. 5 : le Modèle d'Excellence EFQM[26].

fondé de la démarche et des regroupements effectués intellectuellement.

Facteurs et critères EFQM	Proposition de classement
"Leadership" "Politique & Stratégie" "Personnel" "Partenariat et ressources"	*Généralités* *Prospective* *Bonnes pratiques*
"Processus"	*Référentiels* *Accréditation/Certification* *Normes* considérés en termes d'outils s'intégrant ou permettant de générer des processus
"Résultats"	*Outils et méthodes* nécessaires pour arriver aux résultats ou s'améliorer *Audits* *Indicateurs - Mesures* les résultats doivent être évalués
	Prix Qualité essentiellement basés sur des Modèles de management de la qualité

Fig. 6 : Transposition des principes fondamentaux du modèle EFQM dans le plan de classement.

Pour la classe "Management de la qualité", par exemple, la proposition est articulée en termes de facteurs et de critères de résultats comme le préconise l'EFQM. Les premiers forment la base et doivent intervenir nécessairement dans une démarche qualité afin de mesurer la performance, l'impact pour toutes les parties prenantes et ainsi permettre d'atteindre des "résultats excellents", conséquences des efforts fournis dans les critères facteurs.

La figure 6 montre la traduction hiérarchique dans la classe "Management de la qualité" du plan de classement

Cette proposition a été affinée à 4 reprises dans le but de simplifier et supprimer toutes confusions possibles (les catégories "Prospective", "Généralités" et "Bonnes pratiques" ne sont pas spécifiques au "Management de la qualité" et ont été replacées dans "Qualité – Généralités"). Il a été suggéré également de regrouper "Modèles et référentiels" et de les placer en haut de la hiérarchie pour traduire l'idée de "Politique & Stratégie".

Dans chaque classe, les documents "plus généraux" ou "divers", relatifs à une thématique (par exemple, "Environnement" ou "Éthique"), ont été classés avant les sous-classes afin d'éviter de créer une sous-classe "Généralités" ou "Divers" (projetée durant l'élaboration du plan de classement), qui favoriserait l'ambiguïté, et deviendrait certainement un "fourre-tout".

L'avantage de regrouper ces documents hors des sous-classes, en début de classe, permet de développer le plan de classement, à un moment donné. Lorsqu'on se rend compte que l'on possède plusieurs documents plus spécifiques à une thématique de la classe, une nouvelle sous-classe pourrait être ouverte.
La notation qui a été choisie est de type alphanumérique car elle permet de signaler dans les indices, une hiérarchie et donc d'exprimer la relation de subordination entre classes.

Ainsi, par exemple, l'indice "MN.F.03" désigne la "sous-classe" qui reprend les "Prix Qualité", au niveau "National", basés sur un modèle de "Management de la qualité".

MN. MANAGEMENT DE LA QUALITÉ
- MN.A. MODELES - RÉFÉRENTIELS
  - MN.A.01. International
  - MN.A.02. Europe
  - MN.A.03. National
- MN.B. ACCRÉDITATION - CERTIFICATION
- MN.C. NORMES
- MN.D. AUDITS - INDICATEURS - MESURES
- MN.E. OUTILS ET MÉTHODES
- MN.F. PRIX QUALITÉ
  - MN.F.01. International
  - MN.F.02. Europe
  - MN.F.03. National

Fig. 7 : Extrait du plan de classement du centre de documentation du MWQ.

L'arborescence générale du plan de classement (3 niveaux) est basée sur les grandes divisions reprises également dans la présentation thématique des descripteurs constituant la liste d'autorité. Elle permet non seulement de regrouper tous ces thèmes et de les organiser hiérarchiquement, en partie suivant la philosophie du *Modèle d'Excellence EFQM*, mais aussi de conférer à ces deux outils d'indexation, une certaine unité et cohérence.
Au final le plan de classement comprend 6 classes principales :

- la classe "Périodiques – Publications" ;
- la classe "Qualité – Généralités" regroupe des types de documents et des thèmes plus généraux ne pouvant être inclus dans les autres catégories comme des "Dictionnaires, Guides ou répertoires", des publications d'"Associations" spécialisées dans le domaine de la qualité, des documents ayant une valeur de "Prospective" ou de "Bonnes pratiques". Les documents relatifs aux logiciels spécifiques à la gestion documentaire qualité (GED Qualité)[27] sont repris dans la sous-classe "Informatique" ;
- enfin, les 4 autres classes correspondent aux domaines conceptuels retenus dans le champ sémantique de la qualité, à savoir "Management de la qualité", "Environnement", "Sécurité/Santé" et "Éthique".

La carte heuristique ou *Mindmap*[28]

Parce qu'il est plus facile et plus stimulant pour le cerveau d'enregistrer et de se souvenir d'un schéma multicolore et multidimensionnel que de notes linéaires, et parce que cet outil qualité a permis un gain de temps appréciable, autant dans la conception du plan de classement que lors des échanges et explications tout au long de ce projet, une représentation sous forme de carte heuristique est également proposée.
De plus, de par son approche systémique[29], cette dernière offre au public de manière globale, cohérente et originale, une présentation des grandes thématiques de la qualité abordées dans les documents du MWQ et a été répercutée dans la mise en œuvre matérielle du centre de documentation, tant via l'équipement des documents que de la signalétique. La réalisation de celle-ci a été effectuée via le logiciel *Inspiration*[30].
Cette carte heuristique reprend dans l'espace, avec hiérarchisation, les classes du plan de classement associées aux couleurs qui leurs ont été attribuées. Elle adopte également le même ordre que la présentation hiérarchique.

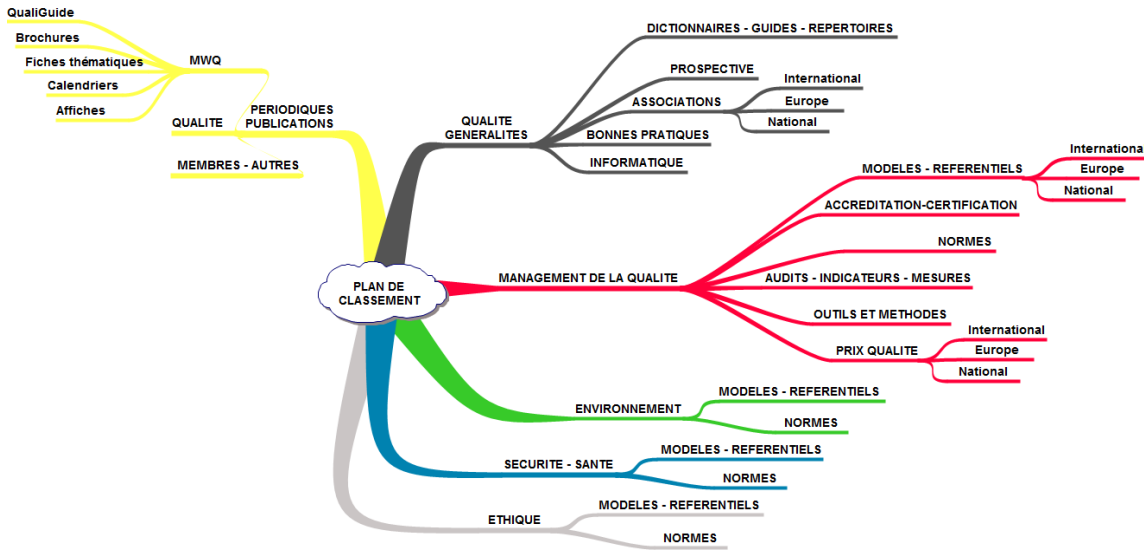

Fig. 8 : Carte heuristique présentant le plan de classement du centre de documentation du Mouvement Wallon pour la Qualité.

Enfin la partie pratique de ce travail a inclus outre l'aménagement de l'espace documentation, l'inventaire des documents existants, l'élagage ainsi qu'un traitement partiel des documents et une séance d'initiation du personnel à l'utilisation des outils proposés.

Isabelle Debrichy
Rue de l'Orniat, 4
5190 Spy
isadebrichy@hotmail.com

Septembre 2009

Notes

1 Mouvement Wallon pour la Qualité. *La qualité, c'est quoi ? : L'homme, pierre angulaire de la qualité… la qualité, pierre angulaire de la société*. 1. [Isnes] : MWQ, [2004], p. 5.

2 Debrichy, Isabelle. *Projet de mise en place d'un centre de documentation au sein du Mouvement Wallon pour la Qualité : implantation et intégration de quelques outils Bibliothéconomiques*. [S.l. : chez l'auteur], 2008. 1 vol. (VIII, 156 f.), 30 cm. Travail de fin d'études. Bachelier en bibliothéconomie et documentation, Haute Ecole de Namur, 2008.

3 Pour de plus amples informations, consulter le *Portail du Mouvement Wallon pour la Qualité*.
<http://www.mwq.be/> (consulté le 11 mai 2009).
Certaines publications du MWQ, notamment voir notes 2, 5 et 6 sont téléchargeables via ce site.

4 L'excellence se traduit par une performance élevée et permet d'être considéré comme "étant le meilleur" dans sa catégorie ou son secteur d'activité, en termes de satisfaction des clients ou de pénétration du marché comme en terme économique. "Client" étant pris au sens le plus large possible, c'est-à-dire désignant le bénéficiaire ou l'acheteur, l'utilisateur final, le citoyen mais aussi les membres du personnel en tant que clients internes à l'organisme, de même pour les partenaires comme les sous-traitants…
L'excellence ne désigne en aucun cas la recherche de performances plus élevées lorsque cela n'est pas nécessaire, mais plutôt une réduction des causes réelles et potentielles des défauts, par le biais de la prévention.

5 Mouvement Wallon pour la Qualité. *Comment mettre en place une démarche qualité ? : la qualité, tous acteurs, tous bénéficiaires… la qualité est la recherche permanente du progrès*. 2. [Isnes] : MWQ, [2004], 15 p.

6 Mouvement Wallon pour la Qualité. *Comment maintenir et faire évoluer sa démarche qualité… la qualité, une démarche globale créée par et pour des femmes et des hommes… la qualité est le fruit d'une organisation bien maîtrisée*. 3. [Isnes] : MWQ, [2006], p. 3.

7 Action prioritaire inscrite dans le *Contrat d'Avenir pour la Wallonie Actualisé* (CAWA) en 2002 et 2005, appelé aussi *Contrat d'Avenir pour les Wallonnes et les Wallons*, plus connu sous le nom de *Plan Marshall pour la Wallonie*
Wallonie. Gouvernement. *Contrat d'avenir pour les Wallonnes et les Wallons*. G. Horevoets, 2005.
<http://contratdavenir.wallonie.be/apps/spip/IMG/pdf/contratdavenir.pdf> (consulté le 11 mai 2009).

8 Loroy, Dominique. *Pour toute démarche Qualité, une solution performante et objective : La "table d'Orientation Qualité"* in *Qualiguide 2008 : guide pratique du management de la qualité*. 8ème édition Wallonie région d'excellence, 2008, pp. 54-55.

9 *Brainstorming / tempête d'idées / remue-méninges / réunion-ruche*
Réunion créative d'attaque en équipe d'un problème. Méthode applicable au travail de groupe, permettant de recueillir un maximum d'idées sur un thème donné et favorisant la créativité des participants.

10 D*iagramme causes-effet / diagramme d'Ishikawa / diagramme en arête de poisson*.
Mode de visualisation et d'analyse des causes possibles d'un effet constaté. Cette arborescence permet de visualiser le problème et ses causes potentielles. Les causes sont regroupées par famille autour des "5 M" (Main d'œuvre, Matériel, Matière, Méthode et Milieu). Son analyse est une aide à la décision, soit pour corriger un fait existant ou pour la mise en place d'un projet.

11 Méthode qui permet d'analyser une activité, de décrire une situation en adoptant une attitude interrogative systématique en se posant les questions : Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien et Pourquoi ?
C'est également une technique de recherche des informations sur un problème et ses causes qui peut être aussi utilisée pour bâtir le plan d'action de la solution proposée.
Mouvement Wallon pour la Qualité. *Méthode QQOQCCP* in *Qualiguide 2006*. 6ème édition Wallonie région d'excellence, 2006, p. 37.

12 Acronyme de *PhpMyBlibli*, considéré comme une contraction des trois termes : PHP (langage de script), MySQL (système de bases de données relationnelles) et Bibliothèque.

13 Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) sous licence libre, téléchargeable sur le site de *PMB Services*.
<www.sigb.net/index.php?page=secteurs&id_rubrique=1&lang=fr> (consulté le 11 mai 2009).

14 Système de gestion intégrée QSEE basé sur l'intégration des normes relatives à la Qualité, la Sécurité et la Santé du personnel, l'Environnement, l'Éthique et la Responsabilité sociétale, au sein d'une même organisation.

15 Les termes de "zéro défaut", "zéro stock", "zéro papier"… doivent être pris dans le sens de "zéro défaut, zéro stock, zéro papier… inutile", et non dans leur sens absolu.

[16] Du nom de William Edwards DEMING, statisticien et philosophe américain (1900-1993).

[17] Source de l'image <http://www.quesaco.org/local/cache-vignettes/L259xH202/etude-roue-deming-qualite-40304.jpg> (consulté le 26 août 2009), reproduite avec l'accord de M. Christian Paulus.

[18] "*à utiliser en combinaison avec des descripteurs simples pour constituer des descripteurs composés, exprimant des concepts complexes*".
Van Slype, Georges. *Les langages d'indexation.* Paris : Les éditions d'organisation, 1986, p. 44.

[19] Source de l'image <http://www.quesaco.org/local/cache-vignettes/L229xH261/etude-roue-deming-qualite-vis-692b6.jpg > (consulté le 26 août 2009), reproduite avec l'accord de M. Christian Paulus.

[20] Cette méthode préconise de regrouper les livres "*intuitivement selon la similitude du contenu*" *et de chercher ensuite* "*une dénomination adéquate pour traduire la communauté conceptuelle qui relie entre eux les éléments d'un groupe*".
Le rapprochement de plusieurs groupes forme une classe plus générale qui s'insère dans le plan de classement.
Maniez, Jacques. *Les langages documentaires et classificatoires : conception, construction et utilisation dans les systèmes documentaires.* Paris : Les éditions d'organisation, 1987, p. 195.

[21] Cette méthode consiste à partir "*du domaine conceptuel à structurer, indépendamment de toute application pratique. On le subdivise selon les règles de la division logique, et on recommence l'opération…*".
Ibidem.

[22] Le *Modèle d'Excellence EFQM*, modèle d'auto-évaluation générique, est certainement le dispositif de gestion de la qualité totale le plus populaire en Europe. Mais, il est également devenu le modèle mondial de référence. Sa mise en œuvre permet à tout organisme d'entamer, de manière systématique, un processus d'amélioration continue efficace, structuré en 4 paliers de progression, auto-évaluable suivant une grille comportant 9 critères (leadership, politique & stratégie, personnel, partenariats & ressources, processus, résultats clients, résultats personnel, résultats collectivité, résultats opérationnels) et 32 sous-critères.

[23] European Foundation for Quality Management. *EFQM : Share what works*. Bruxelles : EFQM, cop. 2008.
< http://ww1.efqm.org/en/> (consulté le 11 mai 2009).

[24] Source de l'image <www.knowllence.com/img/formations/pdca_150.jpg> (consulté le 18 mai 2009), reproduite avec l'accord de Mme Sandrine Beaujon.

[25] Maniez, Jacques. Op. cit., p. 195.

[26] Source de l'image <www.afnor.org/efqm/images/efqm_modelisation.gif> (consulté le 26 août 2009).

[27] Gestion des documents du système de management de la qualité (SMQ) : (Manuel, procédures, plan qualité) ainsi que toute la documentation métier.

[28] *Mindmap* chez les anglo-saxons.
Représentation graphique des idées et leurs relations sous forme d'un diagramme composé de mots, de couleurs et d'images, ayant une architecture arborescente. La carte heuristique utilise les ressources attribuées à l'hémisphère droit du cerveau comme l'imagination, la créativité, la vision globale, l'analogie et la spatialisation de l'information. Elle sollicite aussi des fonctionnalités attribuées à l'hémisphère gauche comme le langage, l'ordre et la logique. Outre le gain de temps qu'elle permet, elle est également un puissant vecteur de communication.
Buzan, Tony et Buzan Barry. *Mind Map : dessine-moi l'intelligence*. 2e éd. Éditions d'organisation, 2003, 325 p.

[29] Deladrière, J.-L., et al. *Organisez vos idées avec le mind mapping*. 2e éd. Dunod, 2007, p. 125.
Mouvement Wallon pour la Qualité. *QualiGuide 2008*. Op. cit., p. 58-59.

[30] Logiciel payant commercialisé par la société De Marque (± 70 €). Possibilité de télécharger la version 8 démo, valide durant 30 jours via le site <http://inspiration.demarque.com> (consulté le 26 août 2009).

GEGEVENS EN INFORMATIE OP HET INTERNET
Wat met "waarheid", "werkelijkheid" en "vertrouwen"? Een aanzet tot literatuurstudie

Dominique J.B. VANPÉE
Thesaurusbeheerder, Antigifcentrum

▪ In dit korte artikel gaan we via recente literatuur in op de kwaliteit van de gegevens en informatie op het internet nu het als een basisrecht beschouwd wordt om een internetaansluiting te hebben om zo informatie te kunnen vergaren en te communiceren. Want alles valt toch met het vertrouwen dat men heeft in de informatie/gegevens die men op het internet vindt?

▪ Dans ce court article, nous traitons, à travers la littérature récente, de la qualité des données et de l'information sur Internet, alors que nous considérons maintenant que la connexion à Internet est un droit fondamental pour pouvoir accéder à cette information et la communiquer. Car tout ne dépend-il pas de la confiance que nous accordons à l'information et les données que nous trouvons sur Internet ?

Ware kennis?

Angela Roothaan schreef in het essay *Wat is waar?* (2006) ter gelegenheid van de *Maand van de filosofie* dat: "*Het punt bij de vraag naar waarheid is dat zij, zoals dat heet, niet enkel een epistemeologische, maar ook een ontologische vraag is. Dat wil zeggen dat het er niet alleen om gaat dat we kunnen vaststellen hoe mensen nu ware kennis kunnen krijgen, maar dat we ook, los daarvan, willen weten of wat die kennis ons vertelt, ook echt waar is! We willen weten wat werkelijk is. (...)*"[1].

Damian Thompson omschrijft datgene wat niet werkelijk waar is als "*counterknowledge*" : "*(...)misinformatie verpakt om er uit te zien als feit – in feite inderdaad zo verpakt dat de eenentwintigste eeuw geconfronteerd wordt met een pandemie van goedgelovig denken. Ideeën, die in hun originele ruwe vorm gedijden aan de randen van de maatschappij, worden nu ernstig genomen door opgeleide mensen in het Westen en circuleren met een verbazingwekkende snelheid in de ontwikkelde wereld*"[2]. Begin 2009 verscheen van Jay H. Bernstein in *Knowledge Organization*, het *Official quartely journal* van de International Society for Knowledge Organization, een bijdrage rond "*nonknowledge*" met binnen dit begripscluster: "onwetendheid", "domheid", "dwaling / vergissing / fout" en "onverstand / onzin / dwaasheid". Hij stelt zich vragen over het catalogiseren en dergelijke: "*Zou het tegengestelde van kennis (laat het ons omschrijven als "nonknowledge") enige speciale problemen met zich meebrengen wat betreft catalogisering, classificatie en indexatie? Welk soort "subject headings" zou er bijvoorbeeld op toepassing van zijn (...)*"[3].

Informatie, het "recht te weten", beschermen van persoonlijke informatie en internet als rechten van het individu

Velen stellen dat informatie verkrijgen/hebben een mensenrecht is, daar wij niet zonder kunnen als informatieverwerkende wezens. Bepaalde landen gaan zelfs verder hierin en hebben deze vrijheid van informatie ("*freedom of information*") of recht te weten ("*right to know*") omschreven als in het geval van het Verenigd Koninkrijk – een afgeleide van waar de "*Information Commissione*" voor staat: "*om publieke toegang tot officiële informatie te promoten/bevorderen en persoonlijke informatie te beschermen [= to promote public access to official information and to protect your personal information]*"[4].
Recent hebben het Europees Parlement en de (Europese) Raad van Ministers een akkoord bereikt om het internet(gebruik) als een basisrecht te beschouwen. Met uitzondering van zware misdaden, kinderporno of terrorisme dient een procedure gevolgd te worden die overheid en internetproviders moeten naleven als ze iemand – een consument – de toegang tot het wereldwijde web willen ontzeggen[5].

Het internet – al gaat de leugen nog zo snel...?

In de *P.M. Welt des Wissens* van november 2009 kon men de bevestiging vinden van de bewering rond "*counterknowledge*" van Thompson: *Die 10 erfolgreichsten Fakes. Schneller als die Wirklichkeit : Wie Falschmeldungen, Scherze und frei erfundene Geschichten um die Welt gehen*[6].

Internet of het web zijn duidelijk plaatsen waar deze vormen van niet kwaliteitsvolle informatie – "*intentionally wrong or misleading*" met de woorden van Anne P. Mintz – voorkomen. Ze kunnen volgens Paul S. Piper ruw ingedeeld worden als "counterfeit web sites", "suspicious web sites", "news", "disinformation", "subject-specific misinformation" (wetenschaps- en gezondheidsinformatie & businessinformatie), "scams/hoaxes" (voorbeeld geruchten in e-mails rond 11 september 2001), "fictious sites", "parodies and spoofs", "entertainment", "news groups" (*LISTSERV* en *UseNet*) en "hacks"[7]. Emmanuel Perret – een etnoloog die Afrika achter zich liet om onze media- en informatiemaatschappij te onderzoeken – geeft volgend overzicht in het kader van manipulatie of (cyber)criminaliteit: inbraak en stelen van informatie en inhoud die op een computer opgeslagen zijn: gegevenssabotage, vervalsing/verandering van informatie, satureringsraids waardoor webstekken "platvallen" en geen informatie/gegevens meer kunnen aanbieden, het kapen van *sites*, teksten, fondsen en/of beelden, het vernieuwen van een identiteit via websites, trafiek van informatie/gegevens die wat betreft de intellectuele eigendom niet wettelijk is (piraatsoftware,..), economische oorlog (codes – crypteren), communicatiefraude, betalingen op het internet of pyramidespelen waardoor gegevens of geld gestolen wordt, geruchten / "*e-canulars*" / manipulaties, de zogezegde gratis spelletjes (virtuele casino's en loterijen), cyberpropaganda, de avatars en pseudoniemen op het internet waardoor men niet kan achterhalen wie aan de oorsprong ligt van bepaalde informatie met inbegrip van onterende/lasterlijke taal, provocaties op het vlak van rassenhaat en oproepen tot moord,...[8]

Al het voorgaande lijkt de kwaliteit van de informatie op het internet een deuk te geven ofschoon steeds meer mensen internet als informatiebron gebruiken. Men heeft zelfs vastgesteld dat *Wikipedia* zeer goed scoort als het vergeleken wordt met de *Encyclopædia Britannica* en dat foute informatie/gegevens op *Wikipedia* enkele minuten later reeds correct kan/kunnen zijn, terwijl men bij de (gedrukte) encyclopedie dient/diende te wachten tot de volgende "druk". Toch mogen studenten aan de KULeuven normaliter *Wikipedia* niet gebruiken als primaire informatiebron voor bepaalde papers en masterproef[9] en dit ofschoon "*Het is Wikipedia's "vuil" klein geheim dat een zekere manier van bureaucratie geleidelijk is ontstaan om de redactionele site normen van waarheid en neutraliteit te handhaven. Elke Wikipedia-pagina wordt gecontroleerd door een "Wikipedian", die deze bijzondere tuin bedient*"[10]. En zou deze structuur niet nog stringenter worden in de toekomst?

Trust = vertrouwen

Gaat het uiteindelijk niet om vertrouwen kunnen hebben in de bron(nen)/publicaties? Maakt het dan uit dat het om het internet gaat of om publicaties op een papieren drager? Dient men niet altijd een bronnenkritiek te overwegen wat, ook de bron is, net als historici en hun heuristiek? Natuurlijk kan daarbij helpen dat men bijvoorbeeld[11]:

- de URL checkt (wijkt hij af van de normale URL-benaming?) van de bladzijde;
- wat betreft de webstek afvinkt
  - of het niet om een parodie gaat;
  - of er genoeg correct doorverwezen (geciteerd) wordt;
  - hoe het zit met de autoriteit ervan;
  - of dit geldig kan zijn;
  - of de informatie een bepaalde oriëntering heeft;
  - of er een bepaalde vooringenomenheid uit blijkt;
  - ...
- afcheckt met gedrukte publicaties;
- check domeinnamen in registratiebestanden;
- check hoaxsites;
- ...

Coda

Hou er rekening mee dat informatie maar ook misinformatie contextgevoelig is en uiteindelijk toch nuttig gebruikt kan worden als men weet heeft van waar het schoentje wringt. Want als loopt de leugen nog zo snel op het internet, de waarheid – ten minste als men die wil weten/kennen – achterhaalt haar wel.

Dominique J.B. Vanpée
Antigifcentrum
Bruynstraat 1
1120 Brussel
dominiquevanpee@poisoncentre.be

november 2009

Nota's

1 Roothaan, Angela. *Wat is waar?* Kampen: Ten Have, 2006, pp. 7-8.

2 Thompson, Damian. *Counterknowledge. How we surrendered to conspiracy theories, quack medicine, bogus science and fake history.* London: Atlantic Books (an imprint of Grove Altantic), 2008, p.1.

3 Bernstein, Jay H. Nonknowledge: the bibliographical organization of ignorance, stupidity, error, and unreason: part one. *Knowledge organization – International journal devoted to concept theory, classification, indexing, and knowledge representation*, 2009, vol. 36, no. 1, pp. 17-29, p. 17 wat betreft citaat.

4 Thomas, Richard. *Freedom of information. The UK experience. Ketelaar-lezing 6. (Ketelaar-serie ; 6).* Den Haag: Nationaal Archief, 2008, p. 2. Vier wetten zijn hier van toepassing: *Freedom of Information Act* (2000), *Environmental Information Regulations* (2004), *Data Protection Act* (1998) en *Privacy and Electronic Communications Regulations* (2003). De laatste drie zijn duidelijk Europese Unie-instrumenten. Door de auteur worden volgende landen met wetten op dit gebied aangehaald: de Verenigde Staten van Amerika, Nieuw-Zeeland en India.

5 Internet is net als water basisrecht. *Het Laatste Nieuws*, 7-8 november 2009, p. 7 en Peeters, Marnix. Trek de internet-stekker uit en alles gaat plat. World Wide Web pas kwarteeuw oud en al compleet onmisbaar. *Het Laatste Nieuws*,7-8 november 2009, pp. 6-7.

6 Séché, Andreas. Die 10 erfolgreichsten Fakes. Schneller als die Wirklichkeit: Wie Falschmeldungen, Scherze und frei erfundene Geschichten um die Welt gehen. *P.M. Welt des Wissens*, 2009 (November), Nr. 11, pp. 86-91.

7 Mintz, Anne P. Lies, damned lies, and the Internet. Introduction. In : Mintz, Anne P ; Forbes, Steve (foreword). *Web of deception. Misinformation on the Internet.(CyberAge books).* Medford, New Jersey, USA: Information Today, 2002, 2nd printing, xvii en Piper, Paul S. Web hoaxes, counterfeit sites, and other spurious information on the Internet. Chapter 1. In : Mintz, Anne P ; Forbes, Steve (foreword). *Web of deception (...)*, pp. 1-19.

8 Perret, Emmanuel ; Haut, Francois (préface*). Alertes sur Internet. Manipulations et délinquance*. Paris : e-dite, 2002, 275 p. We halen enkel aan wat nuttig is binnen het informatieperspectief. Een voorbeeld van een etnograaf die cyberspace onderzocht: Hakken, David. *Cyborgs@cyberspace. An ethnographer looks to the future*. New York, NY, USA and London : Routledge, 1999, xii+264p.

9 Wikipedia steekt Britannica naar de kroon. *De Standaard*, 10 augustus 2004. <http://www.standaard.be/Artikel/Detail.aspx?artikelId=GG87UBOA>. (bezocht op 4 november 2009). Informatie over Wikipedia op de zoekmatrix van de KULeuven: "*Noot: Wikipedia is strikt gezien geen encyclopedie gezien iedereen er wijzigingen kan in aanbrengen. Wikipedia kan dan ook niet aanzien worden als een betrouwbare wetenschappelijke bron*". http://zoek.kuleuven.be/index.cgi?bijlage=encyclopedie (bezocht op 3 november 2009). Wikipedia niet gebruiken als primaire bron. <http://www.studentenleuven.be/forum/viewtopic.php?t=790&sid=4e9127465e59ed315c1154990885ff87> (bezocht op 1 november 2009). Toch had bijvoorbeeld deze student nood aan *Wikipedia* omdat de gewone bronnen wat betreft spel, spel(l)en en sport(en) niet voldoende volledig waren voor het aanleggen van een zo volledig mogelijke lijst van sporten : Grandsard, Kristof. *Gemeente, geschiedenis en sport: pilotstudy Huldenberg. Onuitgegeven werkstuk in het kader van het opleidingsonderdeel L03E8A Europese sportgeschiedenis (in opdracht van prof.dr. P. Delheye).* Leuven: Katholieke Universiteit Leuven – Groep Biomedische Wetenschappen – FaBeR (Faculteit Bewegings- en Revalidatiewetenschappen), 2009, 139 p.

10 Howe, Jeff. *Crowdsourcing. How the power of the crowd is driving the future of business*. London: Random House Business Books, 2008, pp. 115-116.

11 We haalden hier onze opsomming uit de"*countermeasures*" in Piper, Paul S. Web hoaxes (...), p. 22 maar dit is natuurlijk een onvolledige lijst.

NORMES ET STANDARDS POUR LA DESCRIPTION ET L'ACCÈS AUX RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DANS LES BIBLIOTHÈQUES
Approche classique et "moderne"

Antonin Benoît DIOUF
Chef du Service Acquisitions-Traitement, Université Gaston Berger - Bibliothèque centrale

▪ Le traitement documentaire dans les bibliothèques obéit à une réglementation sous forme de normes. Classiquement les règles de description bibliographique étaient édictées et ne s'appliquaient en général que pour les documents imprimés. Avec l'apparition des documents sur support numérique, ces normes se sont très vite retrouvées inefficaces : comment pouvaient-elles en même temps décrire et rendre accessibles des publications qui n'étaient pas localisables physiquement comme les imprimés ? Il fallait donc imaginer d'autres règles de description et d'accès pour ces types de documents. Cet article se propose d'exposer les différentes initiatives qui ont été prises pour résoudre ce problème.

▪ De documentaire verwerking in de bibliotheken beantwoordt aan een reglementering onder de vorm van normen. Op klassieke wijze werden de regels voor bibliografische beschrijving voorgeschreven en voornamelijk enkel toegepast op gedrukte documenten. Met het verschijnen van documenten op een digitale drager werden deze normen vrij snel ondoeltreffend: hoe konden zij tegelijkertijd de publicaties die niet fysiek lokaliseerbaar waren beschrijven en toegankelijk maken? Men diende dus andere beschrijvings- en toegangsregels te bedenken voor deze documenttypes. Dit artikel neemt zich voor om de verschillende initiatieven die genomen werden om dit probleem op te lossen uiteen te zetten.

Considérations générales

Normes et standards : définitions

Si l'on se réfère au sens commun, les notions de "normes" et de "standards" semblent dire la même chose et sont souvent utilisées pour caractériser l'un ou l'autre. Une consultation des dictionnaires d'informatique fait cependant apparaître une nuance entre les deux termes. En effet selon Dicofr[1], la norme est un "*document établi par consensus et approuvé par un organisme de normalisation reconnu*". En d'autres termes ce document rassemble un ensemble de règles de conformité, édictées et élaborées par ces organismes officiels de normalisation. Quant au standard, "*il est une norme de fait le plus souvent d'origine industrielle qui ne fait pas l'objet d'une publication qui en détaille le contenu*" : c'est juste un ensemble de recommandations émanant d'un groupe représentatif d'utilisateurs qui peuvent être des sociétés ou consortia, des groupements de professionnels ou des institutions. À la lecture de ces définitions il apparaît clairement que la norme a un caractère officiel ou légal ("de jure"), alors que le standard a un caractère consensuel ("de facto"). Dans le monde de la bibliothéconomie francophone, les documents publiés par l'AFNOR concernant la description bibliographique des documents sont des exemples parfaits de ce que sont les normes. Normes et standards ont cependant le même but qui est de fournir un cadre réglementaire pour toutes les activités humaines et dans tous les secteurs. Leur élaboration résulte de l'exigence de qualité qui doit être la finalité de toute production, qu'elle soit culturelle ou scientifique.

Enjeux pour les bibliothèques

La double mission de conservation et de diffusion du savoir confère aux bibliothèques un rôle important dans le développement d'un monde aussi diversifié culturellement que linguistiquement. Potentiellement, on aurait pu avoir autant de types de bibliothèques qu'il y a de types d'individus. Il fallait donc réfléchir à l'uniformisation de règles relatives au traitement physique et intellectuel de tous les types de documents qui constituent les fonds documentaires des bibliothèques.

Avant l'ère du numérique, l'essentiel des fonds documentaires des bibliothèques était sur support papier. Ces documents n'étaient accessibles qu'au niveau de la bibliothèque et tout le traitement bibliographique obéissait à la logique voulant que l'usager puisse, dès son entrée à la bibliothèque, accéder au document susceptible de l'intéresser. La création des catalogues est le fruit de cet impératif de rendre disponible le savoir enfoui dans les espaces de stockage des bibliothèques. Déjà au III[e] siècle avant notre ère, Callimaque de Cyrène, bibliothécaire d'Alexandrie, avait eu le même souci lorsqu'il élabora les *Pinakes*, premier catalogue raisonné de la littérature grecque.

Avec l'apparition de l'informatique et les développements qu'elle a connus, un nouveau type de support est apparu pour fixer l'information et le savoir. Avec leur conception première, leurs

pratiques longtemps établies et exclusivement tournées vers l'imprimé, les bibliothèques voyaient apparaître un nouveau défi, celui de s'adapter à ces nouveaux types de documents ou prendre le risque de perdre le monopole de la conservation et de la diffusion du savoir. Le document électronique devint donc un élément constitutif des fonds documentaires des bibliothèques, bouleversant de ce fait toutes les pratiques établies en matière de traitement documentaire. Car ce nouveau support, contrairement aux documents imprimés, n'est pas stocké physiquement dans un quelconque rayon, mais se trouve accessible via un ordinateur en réseau ou non. Autant de réalités à prendre en compte dans l'édiction de nouveaux standards et normes pour remplir le double objectif de la description de ces documents et surtout de leur accès. Fallait-il adapter aux documents électroniques, les règles et recommandations existantes pour les documents imprimés, ou fallait-il en inventer d'autres pour le cas spécifique des premiers ?

Le problème fut plus aisé à résoudre pour les documents électroniques non accessibles en réseau et stockés sur des supports lisibles par ordinateur. La création de champs ou zones supplémentaires d'information dans les normes réadaptées, suffit à les décrire et à les rendre accessibles au niveau des bibliothèques.

Qu'en est-il cependant des ressources électroniques disponibles en ligne et qui forment une partie de plus en plus importante du fonds des bibliothèques ?

Plusieurs actions ont été menées pour réglementer la description et l'accès à ces documents. Ce sont ces initiatives que nous allons développer dans cet article en exposant d'abord les pratiques classiques en la matière, avant de voir celles qui sont plus actuelles et qui sont en développement.

Approche classique

Il s'agit ici de voir quelles sont les premières règles imaginées et mises en pratique pour la description et l'accès aux ressources électroniques. Une mise au point préalable nous semble nécessaire pour mieux appréhender les notions de description et d'accès dans le contexte du présent article. En effet le traitement documentaire tel que nous l'imaginons ici consiste à **décrire**, c'est-à-dire "cataloguer" ou "inventorier" les documents, **contrôler** certains points d'accès à la description des documents et enfin **indexer** ou "classifier" le contenu sémantique de ces documents. En d'autres termes, il s'agira d'isoler et articuler des éléments de description, dont certains peuvent servir de points d'accès aux documents. Cette description n'est pas toujours forcément faite par soi-même et l'accès dont il est question ici est un accès au contenu du document électronique et non à sa seule description. En effet pour les documents traditionnels imprimés ou électroniques hors-ligne, la séparation physique est **inévitable** entre le document et sa description et les points "d'accès" (vedettes matières, auteurs, etc.) permettent uniquement un accès à la description et non au document lui-même !

Alors quelles sont ces normes et standards caractéristiques de cette approche classique ? Nous en avons identifié deux qui sont l'ISBD et le MARC.

International Standard Bibliographic Description (ISBD)

S'il y a un environnement dans lequel se sont retrouvées des générations de bibliothécaires, c'est bien celui de l'ISBD, format de description bibliographique, émanant de l'IFLA (International Federation of Library Associations), dont l'objectif principal est de donner des directives permettant un catalogage descriptif compatible à l'échelle mondiale. Depuis une quarantaine d'années (réunion internationale des experts du catalogage à Copenhague en 1969, parrainée par le Comité de catalogage de l'IFLA), le programme ISBD a élaboré des normes pour décrire des ressources bibliographiques, les a maintenues par de nombreuses révisions et les a traduites en plus de 25 langues. L'ISBD devait être la pierre angulaire du programme de Contrôle bibliographique universel (CBU) de l'IFLA. La liste des ISBD produits selon les différents types de documents débute en 1971[2] et trouve un aboutissement avec la création de ce qu'il est convenu d'appeler l'ISBD consolidé présenté en août 2007 au Congrès de l'IFLA à Durban en Afrique du Sud. L'ISBD fut donc utilisé pour créer des catalogues papier de bibliothèque, mais quand ces catalogues de bibliothèque commençaient à être disponibles électroniquement, l'ISBD a continué d'être préconisé pour la description des ressources électroniques avec l'élaboration de l'ISBD(ER)[3].
L'ISBD n'étant pas adapté à la description et à l'accès des ressources électroniques, il fallait donc trouver d'autres moyens pour parvenir à un traitement documentaire efficace de ce type de ressources : l'ISBD(ER) a été mis au point dans ce but.

Celui-ci couvre les ressources électroniques sur support autonome (CD-ROMs…) ou en ligne (bases de données, sites Web…), interactives ou non interactives, consistant en des données ou en

des programmes ou en une combinaison des deux. Il prévoit deux modes de traitement en fonction du type de ressource électronique : sur support ou accès en ligne. Pour ce dernier type, il part du postulat que toute ressource électronique en ligne est réputée "publiée", mais exclut les jouets programmés, calculateurs et autres objets programmés. La notion de bibliothèque numérique est absente de l'ISBD(ER) car il n'y a pas de distinction entre les documents numériques et le reste des documents, un seul catalogue suffit pour les décrire. Plusieurs zones sont concernées pour la description des ressources électroniques dans l'ISBD. Ces zones particulières sont au nombre de quatre : la **zone 3** pour le type et la taille, la z**one 4** pour l'adresse bibliographique, la z**one 5** pour la description matérielle et la z**one 7** qui est celle des notes.

Machine Readable Cataloging (MARC)

Le MARC ou norme de catalogage lisible par machine est né du besoin d'avoir un schéma **permettant à des bases de données bibliographiques** de **communiquer entre elles**, ce que ne permet pas l'ISBD(ER). Les formats MARC reposent tous sur la norme ISO 270[4].

"Format pour l'échange d'information". C'est une norme adaptée à l'information bibliographique car elle permet de gérer des zones (et sous-zones) qui peuvent être de longueur variable, facultatives et répétables. Une notice MARC se présente comme une succession de champs de données, de longueur variable ou fixe, portant chacun une étiquette (un nombre de 3 chiffres), et pour les champs de longueur variable deux indicateurs et des sous-champs, eux-mêmes de longueur variable ou fixe. Les délimiteurs de sous-champs dans un même champ sont caractérisés par le caractère dollar ($). Les sous-champs sont, soit "répétables" (duplicables pour accueillir une donnée de même niveau) soit non répétables[5]

Deux types de normes MARC sont particulièrement intéressants, il s'agit de MARC 21 et UNIMARC.

MARC 21

Le format MARC né à la Bibliothèque du Congrès des États-Unis dans le milieu des années 1960 a connu plusieurs versions nationales. Le MARC 21 est né de la fusion d'un certain nombre de ces formats, à savoir : USMARC et CAN/MARC. Il est maintenu par la Bibliothèque du Congrès. Il a été développé dans l'optique d'être un format d'échange et a été reconnu comme tel par l'IFLA. Il met en forme les règles préconisées par l'ISBD de telle manière que les ordinateurs puissent les interpréter. Il fournit des champs pour stocker le titre de la ressource, l'individu ou l'organisme auteur, etc.
Cependant certaines données MARC 21 ne correspondent pas à une description bibliographique. Ces données permettent à différents systèmes bibliographiques d'échanger l'enregistrement, par exemple le bloc d'identification constitué par les étiquettes commençant par le chiffre zéro[6].

UNIMARC

Il a été créé par l'IFLA dans le cadre du programme du CBU (Contrôle bibliographique universel) pour sortir de la "babélisation" des formats nationaux (USMARC : format national aux USA, CAN/MARC : format national au Canada, MARC 21 : fusion d'USMARC et de CAN/MARC, reconnue par l'IFLA comme format d'échange, INTERMARC utilisé par la Bibliothèque nationale de France, etc). La première édition date de **1977.** Devenu format "pivot" des échanges d'information bibliographique, il a été adopté ensuite comme format de saisie par des bibliothèques. UNIMARC prévoit la description et L'accès aux ressources électroniques sur support ou en ligne contrairement à l'ISBD où l'accès n'est pas prévu.

Les spécificités d'UNIMARC pour les ressources électroniques concernent les étiquettes suivantes : l'étiquette **215** pour la description matérielle, la **230** pour les caractéristiques de la ressource électronique et qui est obligatoire pour les ressources en ligne, la **336** pour la note sur le type de la ressource électronique, la **337** pour la note sur la configuration requise et la **856** qui concerne la localisation électronique et l'accès (URL). Avec UNIMARC un pas a été franchi avec la possibilité d'accéder au contenu du document électronique en ligne grâce à la zone **856** qui était d'ailleurs déjà présente dans l'USMARC[7].

Avec les formats MARC apparaissent d'autres avantages. En effet, il n'y a pas de séparation entre catalogues des ressources électroniques et catalogues des autres fonds et la description est caractérisée par sa richesse et sa précision. Cependant il est apparu que le MARC ne pouvait pas être appliqué à la totalité des documents publiés sur le Web, en raison notamment de l'ampleur prise par ses nouveaux développements. En outre avec le MARC les bibliothèques se trouvaient confinées dans leur propre rayon d'action sans possibilité de relation avec les autres médiateurs de ressources tels que les musées et archives. Il a fallu donc mettre en place de nouvelles règles de description qui soient adaptées au Web.

Approche "moderne"

Cette approche est caractérisée par l'usage de la notion de métadonnée, dont nous allons donner une définition. Nous présenterons ensuite les normes ou standards de métadonnées qui interviennent dans la description et l'accès aux ressources électroniques en nous arrêtant plus longuement sur le Dublin Core.

Les métadonnées

Elles ont originellement le sens de données (numériques) fournissant des renseignements sur le paquet de données (numériques) auquel elles appartiennent, mais par extension et abus de langage, elles sont simplement devenues "données sur des données" même non numériques, ce qui laisse à penser que même les données de fiches de catalogage peuvent être aussi considérées comme des métadonnées. Elles sont définies officiellement comme "*(…) des informations structurées qui décrivent, expliquent, localisent ou encore facilitent la découverte, l'utilisation ou la gestion d'une ressource informationnelle*"[8].

Elles sont de trois types[9] : les **métadonnées administratives** qui traitent de la gestion des droits d'usage et d'accès, les **métadonnées structurelles** qui placent la ressource dans son contexte en explicitant les relations avec d'autres objets (fait partie de, comprend, est en relation avec, indications de collection, etc.) et enfin les **métadonnées descriptives** qui nous intéressent plus particulièrement, dont le but est de localiser, identifier et qualifier une ressource. Elles peuvent prendre des formes différentes, mais elles demeurent dans tous les cas des données sur la ressource considérée. On peut les trouver ou les créer dans le menu "propriétés" des applications de bureautique comme *Word*, ou *Acrobat*. Pour ce qui est du Web, on peut les trouver dans les balises **<meta>** disponibles dans la zone d'entête **<head>** des pages sources des sites Web. Ces balises sont parcourues par les moteurs de recherche, qui s'en servent pour indexer les pages et sites Web. Dès lors apparaissent progressivement au niveau de ces balises des termes de description de la ressource comme : "author", "keywords", etc., sans qu'aucun standard ne permette cependant d'homogénéiser les traitements. En effet, "*les métadonnées restent limitées à un usage dans des sphères fermées définissant leurs propres modalités*"[10]. Le souci est alors de s'organiser à l'échelle du Web pour donner à celui-ci une approche sémantique, complémentaire à la logique de l'adressage physique. C'est de là qu'est née l'initiative de définir un jeu de métadonnées standardisé comme le Dublin Core.

Le Dublin Core

Il a été créé en 1995 à Dublin (Ohio, USA) par un groupe de travail incluant le National Center for Supercomputing Applications (NCSA) et Online Computer Library Center (OCLC). Standard initialement prévu pour décrire les documents officiels du gouvernement fédéral des États-Unis d'Amérique, il devint une norme Z39.85 en 2001 par la National Information Standards Organization (NISO). Sa maintenance est assurée par Dublin Core Metadata Initiative (DCMI) et supervisée par OCLC – Office of Research & Special Projects.

Le but du Dublin Core est de définir un ensemble de métadonnées communes à diverses communautés, suffisamment simples pour que des non-spécialistes puissent les créer à n'importe quel point du cycle de vie de la ressource (créateur, propriétaire, gestionnaire, éditeur, utilisateur…), mais suffisamment structurées pour qu'elles puissent rendre les moteurs de recherche plus performants et donc faciliter la recherche et la récupération des ressources. Il inclut des éléments bibliographiques typiques comme le titre, l'auteur, l'éditeur, etc., mais aussi des éléments qui concernent plus particulièrement les ressources en réseau, par exemple le type et le format de la ressource, les relations entre ressources, et les droits de propriété intellectuelle. Le Dublin Core de base, utilisé pour décrire une ressource en réseau quelle qu'elle soit, a été enrichi de qualificatifs et d'autres éléments pour décrire des types particuliers de ressources.

Il repose sur les grands principes suivants : il définit quinze champs de métadonnées utilisables pour les pages Web. Ces champs encore appelés éléments sont **optionnels**, peuvent être **répétés** et peuvent **apparaître dans n'importe quel ordre**. Leur application dépendra des besoins spécifiques du professionnel de l'information et de la ressource informationnelle pour laquelle il crée les métadonnées. Les éléments peuvent être représentés (Codage) dans différentes syntaxes, par exemple : HTML, XML, XHTML, RDF. En effet le Dublin Core ne décrit en aucun cas la façon de représenter ces métadonnées dans la pratique. Ces éléments peuvent recevoir depuis l'année 2000 des qualificatifs, d'une part sous forme de **raffinements** pour préciser la signification de l'élément concerné, et d'autre part sous forme de **schémas d'encodage** qui facilitent l'interprétation de la valeur de l'élément (ou de ses raffinements), ces schémas pouvant être des vocabulaires contrôlés (par exemple la Classification décimale de Dewey : DDC), soit des notations formelles (par exemple pour les dates, le W3 Consortium Date and Time Formats ou W3CDTF : YYYY-MM-DD connu aussi

sous le nom de ISO 8601). Ce Dublin Core enrichi de qualificatifs est appelé Dublin Core qualifié. Le site *Openweb* fournit une liste des éléments du Dublin Core et de leurs qualificatifs[11].

Les diverses communautés appliquant différemment le Dublin Core, des groupes de travail furent mis en place pour examiner la manière dont les éléments sont qualifiés plus précisément pour chaque application locale. Pour le cas précis des bibliothèques, c'est le DC-Libraries qui étudie les besoins propres de la bibliothéconomie. Ce groupe de travail, comme les autres, soumet des listes d'éléments génériques ou spécifiques (qualificatifs) de la discipline au comité de validation de l'Initiative de Métadonnées du Dublin Core (IMDC ou DCMI) qui évalue ces propositions et prend la décision finale. Ces propositions une fois entérinées viennent enrichir la Série d'Éléments de Métadonnées du Dublin Core (DCMES), suivant ainsi une évolution concertée.

Il existe d'autres jeux de métadonnées intéressant le monde des bibliothèques comme MODS, MarcXML, etc., dont le but reste le même : permettre aux bibliothèques de décrire leurs ressources numériques et les rendre accessibles sur le Web via les moteurs de recherche. Nous ne traiterons pas de ces autres jeux de métadonnées, mais proposons de présenter les autres initiatives visant à faire évoluer les règles de description et d'accès aux ressources électroniques.

Développements en cours

Toujours dans le sillage des nouvelles orientations imaginées pour faire évoluer le catalogage, un autre travail est en cours de réalisation dans la sphère bibliothéconomique nord américaine. En terme plus précis, il s'agit de la mise en place d'un nouveau code de catalogage dénommé Resource Description and Access (RDA).

Un nouveau code de catalogage : RDA

C'est un code de catalogage conçu pour l'environnement numérique.

En 2003, l'organisme de maintenance des Anglo-American Cataloging Rules (AACR), en l'occurrence le Joint Steering Committee for revision of AACR (JSC) décida de réviser profondément ces règles. La dernière publication officielle (AACR2) a connu plusieurs révisions et mises à jour, avant que le JSC ne décidât en 2005, de changer leur intitulé en adoptant celui de RDA. Son premier "draft" sera publié en décembre de la même année, suivi de la publication d'autres moutures concernant ses différents chapitres en 2006 et 2007. Une présentation plus complète est disponible sur le site du JSC[12].

Les travaux sont en cours et la publication définitive est prévue pour cette année 2009.

Présentation et objectifs

- RDA propose un code de catalogage adapté au nouveau contexte des catalogues, avec une publication des règles sous forme électronique décrivant tous les types de ressources (électroniques et autres) dans des notices utilisables dans l'environnement numérique (Internet, OPAC web…).
- Son approche est centrée sur l'utilisateur et l'information dont il a besoin, la "norme" étant conçue pour être facilement utilisable et produire des notices dont les données seront appropriées et pertinentes pour l'utilisateur.
- Les directives sont basées sur des principes et non sur des règles contraignantes ou restrictives, le but étant de faciliter le processus de description des ressources selon un plan logique.
- RDA fait référence aux modèles d'information bibliographique : Fundamental Requirements for Bibliographic Records (FRBR) et Functional Requirements for Authority Data (FRAD), ces derniers formant la base de la construction des directives des RDA.
- RDA a une vocation internationale
- Il veut permettre la possibilité d'un contrôle bibliographique plus efficace.
- Ses règles seront compatibles avec des normes de description semblables, dont l'ISBD, et seront utilisables par tous les types de bibliothèque.
- RDA entend s'étendre au-delà de la communauté des bibliothèques et devenir compatible avec les normes nord-américaines d'archives et de gestion des objets muséographiques.

RDA est également conçu pour être utilisable avec des schémas d'encodage de métadonnées. Les notices bibliographiques créées sous RDA peuvent être stockées et transmises sous format MARC et dans des formats de métadonnées, tels que le Dublin Core (Voir le Dublin Core working group for RDA[13]) ou MODS (Voir cette présentation sur MODS et RDA[14]

Parallèlement un travail de développement d'un profil d'application pour RDA est en train d'être mené, ainsi que celui d'un vocabulaire d'éléments.

La publication de RDA est prévue pour le 3e trimestre 2009. Il devrait devenir le futur code international de catalogage, car bien qu'élaboré en sphère anglo-saxonne, il a reçu l'aval des autres traditions catalographiques européennes (Allemagne, France, Espagne) et le soutien de l'IFLA par le biais de sa section catalogage. Son influence dans la construction du Web sémantique et sur le futur rôle des bibliothécaires et autres acteurs de l'information documentaire sera certainement très importante.

Conclusion

La description bibliographique est longtemps restée confinée aux seuls livres et autres documents imprimés. La majeure partie des informations produites actuellement se trouvent sur des supports numériques accessibles en réseau. Il faut nécessairement que les bibliothécaires mettent en place des règles de description et d'accès qui permettent aux usagers d'accéder le plus facilement et le plus pertinemment possible aux informations qu'ils recherchent. Le défi actuel est de rendre les données contenues dans les catalogues déjà sur le Web exploitables par les moteurs de recherche. Il ne s'agit pas de jeter aux oubliettes tous les acquis antérieurs concernant la description catalographique, mais d'en faire des socles sur lesquels bâtir l'architecture des catalogues de demain.

Antonin Benoît Diouf
Université Gaston Berger – Bibliothèque centrale
B.P. 234
Saint-Louis
Sénégal
antoninbenoit@gmail.com

mai 2009

Notes

1 <http://www.dicofr.com/> (consulté le 15 mai 2009).

2 <http://archive.ifla.org/VI/3/nd1/isbdlist.htm> (consulté le 15 mai 2009).

3 ISBD(ER) : Description bibliographique internationale normalisée des ressources électroniques : Traduction française établie au Service de normalisation documentaire de la Bibliothèque nationale de France ; relue à la Bibliothèque nationale du Québec. Paris : Bibliothèque nationale de France, 2000. <http://www.bnf.fr/pages/infopro/normes/pdf/ISBD(ER)_trad.pdf> (consulté le 15 mai 2009).

4 UNESCO. CCF : Le Format commun de communication, structure de la norme ISO 2709. Paris : 1988. <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000806/080626fb.pdf> (consulté le 19 mai 2009).

5 Furrie, Betty. Understanding MARC Bibliographic: Machine-Readable Cataloging.7th ed. Washington,DC: Library of Congress, 2003 <http://www.loc.gov/marc/umb/> (consulté le 19 mai 2009).

6 COMITE MARBI. Les formats MARC 21 : contexte et principes, Révision de novembre 1996. <http://www.collectionscanada.gc.ca/marc/040010-241-f.html> (consulté le 19 mai 2009).

7 IFLA UNIVERSAL BIBLIOGRAPHIC CONTROL AND INTERNATIO-NAL MARC CORE PROGRAM (UBCIM). Electronic Resources. [S. l.] : IFLA, 2000-08-22, latest rev. September 6, 2000. (UNIMARC Guidelines ; 6), <http://www.ifla.org/VI/3/p1996-1/guid6.htm> (consulté le 19 mai 2009).

8 NISO (National Information Standards Organization), Understanding metadata, 2004. ISBN 1-880124-62-9 <http://www.niso.org/standards/resources/UnderstandingMetadata.pdf> (consulté le 19 mai 2009).

9 Puimatto, Gérard. Les métadonnées : pourquoi et pour quoi faire ? <http://www.savoirscdi.cndp.fr/fileadmin/fichiers_auteurs/Societe_de_l_information/Tic_et_documentation/Les_metadonnees_Puimatto.pdf> (consulté le 19 mai 2009).

10 Idem.

11 <http://openweb.eu.org/articles/dublin_core/> (consulté le 20 mai 2009).

12 <http://www.collectionscanada.gc.ca/jsc/rda.html> (consulté le 23 mai 2009).

13 <http://dublincore.org/groups/libraries/rda/> (consulté le 23 mai 2009).

14 <http://www.slideshare.net/sshreeves/mods-and-rda-ala-midwinter-2007> (consulté le 24 mai 2009).

EBLIP
EVIDENCE-BASED LIBRARY AND INFORMATION PRACTICE
Un paradigme à explorer

Ghislaine DECLÈVE
Directeur de la bibliothèque de médecine, Université catholique de Louvain (UCL) - Bibliothèque de médecine

▪ La médecine factuelle engage les professionnels de la santé à prendre des décisions fondées sur des faits pertinents, documentés et connus. L'EBLIP (evidence-based library and information practice) s'est constituée sur cette base et vise à équiper les professionnels de l'information d'outils méthodologiques adéquats pour mener une recherche de qualité dont les résultats serviront de base à une prise de décision en gestion de l'information et de la documentation ainsi qu'à alimenter d'autres recherches. Cet article est une synthèse narrative qui introduit au paradigme de l'EBLIP, en présente la courte histoire, les définitions, la méthodologie et l'évolution. Il conclut que le paradigme EBLIP évolue actuellement d'un modèle dérivé purement de la médecine factuelle vers un autre plus complexe, enrichi tant par la pratique professionnelle que par des courants issus des sciences humaines.

▪ Geneeskunde op basis van bewijs (evidence-based medicine) moedigt de verzorgers aan om beslissingen te nemen op basis van feiten die relevant, gedocumenteerd en wel bekend zijn. De EBLIP (evidence-based library and information practice) werd op die basis samengesteld en streeft als doel de beroepsvaklui uit te rusten met passende methodologische werkmiddelen om hoog kwaliteitsonderzoek uit te voeren. De resultaten van dit onderzoek zullen een basis vormen voor optimale beslissingen in het kader van informatiebeheer en documentatie, en voor het opstellen van verder onderzoek. Dit artikel is een samenvatting die een inleiding tot EBLIP geeft, en die van EBLIP een korte geschiedenis, de definities, methodologie en evolutie beschrijft. Het trekt de conclusie dat EBLIP een mutatie ondergaat van een patroon voortvloeiend uit geneeskunde op basis van bewijs tot een meer complex model, aangereikt door professionele praktijk en humane wetenschappen.

L'objectif de cet article est d'introduire au paradigme de l'EBLIP (*evidence-based library and information practice*), d'en présenter la courte histoire, la méthodologie et les faits saillants. Le terme générique "sciences de l'information" englobe dans cet article l'ensemble des sciences de l'information et de la documentation ainsi que la bibliothéconomie.

Les professionnels de l'information et de la documentation des sciences de la santé ont pu assister et parfois participer, depuis le courant des années 80, 1984 si l'on considère la date de parution de la première édition de *Clinical Epidemiology: A Basic Science for Clinical Medicine*[1], à un mouvement développé à partir de l'épidémiologie clinique et qui a replacé l'information documentaire au cœur de la médecine clinique : la médecine factuelle[2]. Cet article utilise cette appellation de "médecine factuelle" de préférence aux autres appellations existantes : "médecine basée sur les preuves", "médecine fondée sur des faits", "médecine basée sur preuve", "médecine fondée sur des données admises" ou même, et en français (!), "evidence-based medicine" (EBM)[3]. Ajoutant à l'expérience personnelle et au sens clinique le recours aux meilleurs produits de la recherche clinique et l'interprétation éclairée de leurs résultats qui repose sur l'utilisation consciente, explicite et judicieuse des meilleures données disponibles, elle en fait les guides essentiels du médecin dans ses choix thérapeutiques[4]. Le *British Medical Journal* considère la médecine factuelle comme l'un des plus grands progrès médicaux des 150 dernières années, au même titre que le développement des vaccins et des antibiotiques ou les progrès de l'hygiène[5]. L'intérêt du paradigme *evidence-based* est tel qu'il a depuis fait florès et s'est étendu et adapté à d'autres secteurs, en ce compris l'enseignement, le travail social, la gestion, l'information et la documentation.

Cet article présente les origines du mouvement EBLIP, il en définit le paradigme, il en explore ensuite le processus, et conclut par ses évolutions récentes.

Origines

Appelée d'abord EBL (*evidence-based librarianship*), ou EBP (*evidence-based practice*) ou EBIP (*evidence-based information practice*), l'EBLIP existait en tant que concept bien avant d'être nommée. Dans la suite de cet article, la dénomination "EBLIP" (prononcer [ɛblip]) recouvre l'ensemble des dénominations. J. Eldredge[6] la fait remonter à la fin des années 70 quand J. Marshall et V. Neufeld[7] utilisent la méthode de l'essai contrôlé randomisé (ECR)[8] pour répondre à une question spécifique sur l'efficacité des bibliothécaires cliniques. J. Marshall et V. Neufeld travaillaient alors tous deux à l'université McMas-

ter en Ontario (Canada), université où enseignait D. Sackett, l'un des pères de la médecine factuelle avec Haynes, Guyatt, Tugwell et Oxman. Pendant que le paradigme de l'EBLIP se développait au Canada, d'autres bibliothécaires de sciences de la santé intégraient dans leur pratique professionnelle l'utilisation des ECR aux États-Unis et au Royaume-Uni. La rencontre des différents acteurs, jusqu'alors ignorants des travaux les uns des autres, eut lieu à la conférence conjointe MLA/CHLA de 2000 et marqua le début d'une collaboration perpétuellement enrichie depuis.

Définitions

Alors que, déjà en 1991, Sackett et al.[9] cherchaient, selon leurs propres termes, à combattre l'entropie clinique, Eldredge[10] donne de l'EBLIP la définition pragmatique suivante : "*l'EBL est plus une science* ***appliquée***[11] *qu'une science théorique. Elle unit la recherche scientifique au besoin pressant de résoudre des problèmes pratiques. Et, de même qu'une méthode scientifique, elle fournit un cadre pour l'autocorrection au fur et à mesure que deviennent disponibles de nouvelles informations qui suggèrent de nouvelles directions et de nouvelles méthode*".

Il la complète ensuite de façon plus théorique[12] : "*l'EBL est un mouvement qui cherche à améliorer les pratiques de gestion de bibliothèque en recourant aux meilleures preuves possibles assorties des perspectives pragmatiques développées à partir des expériences de travail des bibliothécaires. La meilleure preuve peut être produite par des méthodes de recherche tant quantitatives que qualitatives, en fonction de la question EBL spécifique qui se pose. De plus, l'EBL encourage l'utilisation des formes de preuve les plus rigoureuses et appropriées pour la prise de décision*".

Simultanément, Booth[13,14] considère que "*l'EBL est une approche des sciences de l'information qui promeut la collecte, l'interprétation et l'intégration de preuves validées, importantes et applicables, apportées par des utilisateurs, observées par des bibliothécaires ou dérivées de la recherche. La meilleure preuve disponible, tempérée par les besoins et les préférences des utilisateurs, est mise en pratique pour améliorer la qualité des jugements professionnels*".

Crumley et Koufogiannakis[15] quant à elles, préfèrent, de manière plus pratique, dire que "*l'EBL est un moyen d'améliorer la pratique professionnelle des bibliothécaires en posant des questions ainsi qu'en trouvant, en critiquant et en incorporant des preuves scientifiques issues de la recherche en sciences de l'information (ainsi qu'en d'autres disciplines) dans la pratique quotidienne. Elle implique également que les bibliothécaires soient encouragés à mener des recherches qualitatives et quantitatives de haute qualité*".

En 2006, Booth complète ainsi les définitions précédentes[16] : "*l'EBIP implique de poser des questions ciblées, de faire des trouvailles, de faire preuve d'esprit critique puis d'utiliser, dans la pratique quotidienne des faits provenant de la recherche dans des disciplines pertinentes. Elle vise donc à intégrer des faits rapportés par des utilisateurs, observés par des praticiens et dérivés d'une recherche comme fondement explicite d'une prise de décision*".

Pour synthétiser, nous dirons que l'EBLIP est un outil d'aide à la prise de décision en gestion appliquée aux sciences de l'information. Par l'application de méthodologies de recherche scientifique, l'EBLIP permet de fonder une décision professionnelle sur un ensemble d'expériences formellement décrites, critiquées et reproductibles – les preuves – concept fondamental du paradigme EBLIP.

Processus

Cet objectif global se présente comme un processus que l'on peut décomposer en cinq étapes, comme pour la médecine factuelle[17] :

- transformer le besoin d'information en une question à laquelle on peut répondre,
- localiser les meilleures données disponibles pour répondre à cette question,
- évaluer ces données de manière critique et particulièrement leur validité (l'absence de biais), leur impact (l'importance de leur effet) et leur applicabilité (leur utilité dans le contexte d'une pratique particulière),
- combiner cette évaluation critique avec la compétence du professionnel et les caractéristiques individuelles de la situation ou du problème et
- évaluer sa propre efficacité et sa propre capacité à exécuter les étapes 1 à 4 et à rechercher des moyens de les améliorer lors de la prochaine question.

Les quatre premières étapes sont propres à la gestion de l'information et de la documentation, la cinquième se fonde sur les quatre premières pour définir un mode de formation continue fondé sur une pratique réflexive.

Pour trouver et établir les preuves qui vont mener à une prise de décision documentée, le mouvement EBLIP s'inspire de la démarche proposée

par la médecine factuelle et institue son processus quinaire de la manière suivante[18], couramment désignée par *5A* de *Ask, Acquire, Appraise, Apply, Assess* :

- formuler une question clairement définie, à laquelle il est possible de répondre et qui traite de questions importantes de la gestion de l'information et de la documentation (*Ask*),
- chercher la littérature publiée et non publiée ainsi que toute autre ressource pouvant faire autorité pour constituer le meilleur faisceau de preuves pertinentes quant à la question posée (*Acquire*),
- évaluer la validité (la proximité par rapport à la vérité) et la pertinence des preuves (*Appraise*),
- établir un plan d'action et évaluer le rapport coût/bénéfice de chaque décision (*Apply*) et
- évaluer l'efficacité du plan d'action (*Assess*).

Nous allons examiner ces étapes de plus près.

Poser une question bien construite : *Ask*

Poser une question, c'est donner un objectif à sa recherche, c'est-à-dire définir sa visée, son ampleur, son impact. Pour être bien construite, une question doit donc être précise, pertinente par rapport au domaine concerné et susceptible de trouver une réponse.
Les questions bien construites peuvent être d'arrière-plan ou de premier plan[19]. Une question d'arrière-plan concerne des connaissances générales sur une situation ou une intervention. Elle se compose essentiellement d'une racine interrogative circonstancielle (questions CQQCOQP – *comment ? qui ? quoi ? combien ? où ? quand ? pourquoi ?*), d'un sujet et d'un prédicat.
Exemple : Quand le public afflue-t-il dans la bibliothèque ?

Une question de premier plan concerne des connaissances spécifiques qui guideront les décisions et les actions à mener. Elle se construit selon le modèle SPICE (*Setting*s ou *Scene, Perspective, Intervention, Comparison, Evaluation*) adapté aux questions relatives aux sciences de l'information[20] et dérivé du modèle PICO (*Population – Intervention – Comparison – Outcome*) utilisée en médecine factuelle[21]. Le modèle SPICE décompose la donnée population du modèle PICO en scène et perspective. La scène est le contexte du service, le *où ?*. La perspective est le *pour qui ?*, le destinataire, l'utilisateur, le professionnel de l'information, par exemple. L'intervention est le *quoi ?*, le dispositif, le service ou l'action envisagée. La comparaison est le *quoi d'autre ?*, un dispositif, une action ou un service alternatif. L'évaluation est le *comment, avec quel résultat ?*, ce qui va permettre de mesurer l'impact de l'intervention.

Exemple : Sachant que 80% de la documentation est électronique, aménager la bibliothèque universitaire de médecine (scène) en prévoyant des espaces pour les travaux de groupes (intervention) augmenterait-il la fréquentation des locaux (évaluation) par les différents publics-cibles (étudiants, professeurs, chercheurs, praticiens) (perspective) ? Un cybercafé au sein de la bibliothèque constituerait-il une solution (comparaison) ?

En construisant une question conforme au schéma SPICE, on la rend susceptible de trouver une réponse.

Eldredge[22] établit une typologie d'intention des questions relatives à la gestion de l'information et de la documentation – qui peuvent être prédictives, d'intervention ou exploratoires – auxquelles répondent des études relevant de méthodes de recherche déterminées. Une question prédictive cherche à prédire une situation finale dans des circonstances connues. Les études de cohorte[23], prospectives ou rétrospectives, sont les méthodes de recherche qui répondent le mieux aux questions prédictives.
Exemple : Quel sera l'impact du mouvement *open access* sur les chercheurs de mon institution, au titre d'auteurs ou au titre de lecteurs ?

Une question d'intervention porte sur l'impact d'un changement envisagé ; elle compare différentes actions pour en déterminer l'efficacité relative. Les essais contrôlés randomisés[24] sont la méthode de recherche qui répond le mieux aux questions d'intervention.
Exemple : Les bénéfices d'un service à valeur ajoutée comme les bases de données *Ovid*, par rapport à ceux d'une ressource gratuite comme *PubMed*, justifient-ils qu'on s'y abonne ?

Une question exploratoire interroge les raisons d'une situation donnée ; elle requiert souvent une approche itérative, flexible et non séquentielle. Les méthodes de recherche qualitatives[25] (le groupe focus[26], la méthode ethnographique et la méthode Delphi[27]) permettent de répondre le mieux aux questions exploratoires.
Exemple : Pourquoi certains utilisateurs potentiels ne recourent-ils pas aux services de la bibliothèque ?

L'intérêt de poser des questions bien construites est multiple et l'on pourrait dire, en paraphrasant Sackett et al.[28], qu'elles permettent de se consacrer aux meilleures données disponibles directement liées aux questions posées et directement en rapport avec les besoins identifiés. Les questions bien construites sont par ailleurs directement liées à des stratégies de recherche documentaire optimisées, elles induisent la formula-

tion des réponses et elles permettent de communiquer plus clairement avec les collègues et les utilisateurs. En améliorant la compréhension de la pratique quotidienne et en présentant des procédés adaptatifs pour la formation continue, elles augmentent le savoir, la curiosité et le pouvoir de réflexion et permettent dès lors de travailler mieux, plus vite et avec plus de satisfaction.

Par ailleurs, Koufogiannakis et al.[29] identifient six domaines de recherche parmi lesquels classer les questions dont se préoccupe l'EBLIP :

- services de référence/questions : services et accès aux informations pour répondre aux besoins des utilisateurs ;
- formation : nouvelles méthodes et stratégies de formation des utilisateurs aux ressources documentaires et amélioration de leurs compétences à en utiliser les outils ;
- collections : comment dresser une collection de qualité de matériel tant imprimé qu'électronique ;
- gestion : supervision et gestion des personnes et des ressources au sein d'une institution ;
- accès à l'information : comment concevoir des systèmes et des méthodes de recherche et d'accès à l'information ;
- marketing/promotion : comment promouvoir les services, les bibliothèques et la gestion de l'information auprès des utilisateurs et des non-utilisateurs d'un service.

Trouver les faits : *Acquire*

Pour être en mesure de répondre aux questions précises des professionnels de l'information et de la documentation, il faut pouvoir se fonder sur les meilleures données factuelles disponibles. Ces données se trouvent dans du matériel, publié ou non, disponible, par exemple, dans des revues scientifiques ou des bases de données. L'une des caractéristiques des sciences de l'information est cependant que la littérature qui leur est pertinente se trouve éclatée dans des sources variées. On doit cet état de choses en partie au fait que les sciences de l'information présentent de multiples facettes qui renvoient à des recherches pluridisciplinaires.

Winning[30], se fondant sur une typologie des domaines de la bibliothéconomie établie par Crumley et Koufogiannakis[31], établit une correspondance entre ces domaines et les sources d'information bibliographique pertinentes. Les bases de données bibliographiques classiques des sciences de l'information telles que *LISA* (*Library and Information Science Abstracts*), *LISTA* (*Library, Information Science & Technology Abstracts*), *Library Literature* and *Information Science* mais aussi *Francis*, concourent à répondre à tous les types de questions recensés. Il est toujours bon de mener, en plus, une recherche documentaire dans les bases de données relatives au sujet (*PsycInfo* ou *ERIC* pour les aspects touchant à la formation, *Inspec* pour les questions d'ingénierie, par exemple) et dans les bases de données relatives au domaine de recherche ou à la discipline que sert le service d'information (*ERIC*, *Francis*, *Emerald*, *Medline*, *Cinahl*, *Embase*, etc.). Les dépôts d'éditions pré-originales de textes, les publications librement accessibles sur internet, certains sites internet, blogs et réseaux sociaux ainsi que la littérature grise peuvent également receler du matériel pertinent et doivent donc être examinés.

Ce caractère diffus de la littérature pertinente permettant de répondre aux questions importantes des sciences de l'information et de la documentation[32] rend difficile la production de synthèses méthodiques[33] dans ce domaine. De plus, les méthodes de recherche scientifique utilisées sont faiblement décrites, généralement plus narratives que techniques et donc difficile à reproduire et même à comparer. Les résumés d'articles de recherche en sciences de l'information et de la documentation ne sont généralement pas structurés et ne donnent donc que très peu d'information sur la méthode de recherche utilisée. Ceci complique encore non seulement la recherche de l'information sur cette recherche scientifique mais aussi la comparaison de ses résultats et donc la production d'une recherche dérivée. L'indexation même des enregistrements dans les bases de données pose des problèmes. Si certaines utilisent un thésaurus plus ou moins praticable et documenté, d'autres en utilisent un autre ou pas du tout, ce qui contraint à démultiplier les stratégies de recherche employées. Enfin les bases de données en sciences de l'information et de la documentation ne permettent généralement pas de restreindre la recherche documentaire ni, on l'a vu, à une méthode de recherche scientifique ni même à certains types de publication (articles princeps, synthèses de la littérature, lettres à l'éditeur ou éditoriaux).

Pour faire face à ce déficit formel ont été développées plusieurs stratégies : des stratégies de recherche documentaire spécifiques au domaine des sciences de l'information, mais aussi, par la suite, des résumés structurés, une hiérarchie des niveaux de preuves propre à leur domaine de recherche et de pratique professionnelle. Une collaboration se met également en place qui se donne pour mission de synthétiser les meilleures données disponibles dans le but de faciliter la recherche et la prise de décision[34].
Beverley[35] propose par ailleurs d'ajouter à l'utilisation des principes généraux de la recherche d'information (cibler la question, mener une

recherche en texte libre et une recherche sur thésaurus, utiliser les différents opérateurs et les limites disponibles) des stratégies de recherche spécifiques à la littérature des sciences de l'information : les styles de recherche. Ceux-ci décrivent le lexique et la syntaxe de la question ainsi que les filtres et les stratégies utilisés. On distingue les filtres de recherche obtenus par permutation optimale des termes de recherche trouvés dans le titre, le résumé ou le thésaurus, et les filtres méthodologiques ou typologiques. Parmi les stratégies, celle de la perle qui grossit consiste à partir des concepts d'un article identifié comme pertinent pour en trouver d'autres. La stratégie de la boule de neige explore jusqu'à l'épuisement les citations en arborescence à partir d'un article pertinent. D'autres stratégies explorent les citations ou les productions par auteur, sans oublier la bonne vieille recherche manuelle dans les revues peu ou pas indexées. La combinaison des filtres et des stratégies de recherche permet d'éviter certains biais majeurs fréquents liés à la considération d'un ensemble trop restreint de revues, d'auteurs ou de langues de rédaction d'articles.

Bayley et Eldredge[36] rappellent en outre l'avantage que représentent les résumés structurés pour la recherche et l'extraction rapide de l'information souhaitée, par rapport à la présentation habituelle des articles dans les revues. La formulation de l'objectif permet de plus de se donner une perspective sur une question de recherche. L'exposé de la méthode mène à documenter les étapes de la recherche. La présentation des résultats permet de communiquer une recherche quels qu'en soient les résultats. Tout résultat (positif, négatif, extraordinaire ou non) est en effet une information valable a priori dont la communication permettra de documenter d'autres recherches. Les conclusions reprennent brièvement ce qui a été découvert et, surtout, ouvrent à d'autres de nouvelles voies.

Évaluer les faits trouvés : *Appraise*

Une fois la littérature rassemblée, il faut, avant de l'utiliser, en déterminer la qualité, la pertinence et l'utilité, exercice auquel les seuls outils bibliométriques ne peuvent suffire[37]. Il ne s'agit en effet pas de considérer qui fait l'opinion mais de déterminer s'il est bon d'utiliser un résultat de recherche et dans quelle mesure on peut le faire. Il est donc nécessaire de mettre en évidence les facteurs intrinsèques des documents trouvés, qui sont la validité, la fiabilité et l'applicabilité.

La validité renvoie au fait que le résultat de la recherche peut être considéré comme non biaisé. Les questions suivantes peuvent concourir à établir la validité des documents trouvés[38,39] :

- Les résultats de l'étude et les faits documentés sont-ils valides ?
- Dans quelle mesure l'étude donne-t-elle une représentation proche de la vérité ?
- Permet-elle de répondre à un enjeu clairement défini ?
- L'étude considérée se situe-t-elle dans le contexte d'autres études ?
- Peut-on établir une comparaison qui fournisse un cadre de référence additionnel ?
- Dans quelle mesure la méthode utilisée pour obtenir le résultat a-t-elle elle-même influencé ce résultat[40] ?

La fiabilité, ensuite, est la confiance qu'on peut accorder au résultat[41]. La méthode de recherche doit, en outre, être complètement décrite de sorte à pouvoir servir dans une nouvelle recherche et, ainsi, à permettre de comparer les résultats. Les questions suivantes peuvent aider à établir la fiabilité d'un résultat :

- Les résultats sont-ils crédibles et reproductibles ?
- Quel était le taux de réponse ?
- L'échantillon de population considéré était-il représentatif ?
- Les résultats sont-ils complets ?
- Leur analyse peut-elle aisément s'interpréter ?
- Les limites induites par la méthodologie adoptée ont-elles été identifiées et discutées ?

L'applicabilité, enfin, est la probabilité que le résultat ait un réel impact sur la pratique. Les questions à se poser pour établir l'applicabilité d'une recherche sont de l'ordre de celles-ci :

- Les résultats peuvent-ils s'appliquer à la population locale ?
- Quelles sont les implications de cette étude sur votre pratique propre, en termes de déploiement de services, de coûts et d'attentes ou d'attitudes des utilisateurs ?
- Quelle information locale supplémentaire est-elle nécessaire pour permettre l'utilisation des résultats de cette étude ?

Au-delà des résumés structurés d'articles, les résumés de preuves (*evidence summary*), qui fournissent la synthèse critique et structurée d'un article de recherche donné, offrent au praticien un moyen immédiat de déterminer si les preuves fournies par cet article de recherche sont valides, fiables et applicables[42]. Le journal *Evidence Based Library and Information Practice*[43] publie systématiquement de ces résumés de preuves et en offre une liste selon les domaines de questions en EBLIP (collections, formation, accès à l'information, gestion, enjeux professionnels, services de référence[44], voir ci-dessus "Poser une question bien construite").

Par ailleurs, et à la suite de la médecine factuelle, l'EBLIP établit une hiérarchie des niveaux de preuves (*levels of evidence*) qui peut également concourir à déterminer quelle confiance accorder à une information. Les niveaux de preuves sont un classement hiérarchique de la force des preuves scientifiques associées à chaque affirmation ou recommandation. Le niveau de preuves dépend du type d'études ayant servi à proposer une solution plutôt qu'une autre. On considère généralement que le meilleur niveau de preuves est fourni par les synthèses méthodiques[45] et les méta-analyses[46] d'essais randomisés de bonne qualité[47]. Eldredge[48,49] en propose une table dans laquelle il assigne une cote de qualité aux diverses formes de preuves selon que l'on veut répondre à une question prédictive, d'intervention ou exploratoire.

Plus simplement et globalement, Wallace et Carter[50] présentent les niveaux de preuve du meilleur au plus faible tout en considérant, mais sans les faire entrer dans cette hiérarchie, les recherches qualitatives[51] (en ce compris groupes focus[52], études ethnographiques, observations naturalistes et analyses historiques[53]) :

- synthèses méthodiques[54] et méta-analyses[55],
- essais contrôlés randomisés (ECR)[56],
- études de cohorte[57],
- études comparatives contrôlées[58],
- synthèses narratives[59],
- enquêtes[60],
- études de cas[61].

En outre, plusieurs outils d'appréciation critique ont été développés qui vont des listes de vérification aux grilles de lecture. Leur utilisation simple et efficace mène, avec un peu de pratique, à simplifier très fort la lecture critique. Il s'agit de modèles similaires à celui interrogeant les valeurs intrinsèques de validité, fiabilité et applicabilité présenté en début de chapitre. Glynn propose ainsi une grille de lecture[62] qui interroge la qualité des informations présentées quant à la population de l'étude, la collecte des données, la méthodologie de recherche adoptée et la qualité de la présentation des résultats[63]. Le projet *CriSTAL*[64], par ailleurs, fournit des listes de vérification des besoins d'information et des études d'usage. Koufogiannakis et al.[65] quant à eux, proposent *ReLIANT*, *Reader's guide to the Literature on Interventions Addressing the Need for education and Training*, une grille de lecture qui évalue la méthodologie de recherche adoptée, le contexte éducationnel, les résultats et la pertinence des publications de résultats de recherches sur la formation.

On ne saurait trop encourager cet exercice systématique car, en contraignant à se concentrer sur les valeurs intrinsèques des articles, l'évaluation critique réduit l'incertitude, permet de se focaliser sur les enjeux importants et aide à démêler des problèmes complexes.

Appliquer ce que l'on a découvert : *Apply*

Après avoir dégagé les données factuelles et les avoir interrogées en profondeur, il faut déterminer s'il est possible de mettre ces découvertes en pratique dans une situation différente donnée. Vont-elles pouvoir s'appliquer directement ? Demandent-elles à être adaptées localement (de façon conditionnelle pour les données ou par dérivation s'il s'agit d'outils ou de méthodes[66]) ? Améliorent-elles simplement notre compréhension de la situation[67] ?

La réponse à ces questions dépend de la distance qui sépare les faits rapportés de la situation présente. Cette distance peut être liée à plusieurs facteurs : l'urgence ou l'importance du problème, la distance par rapport aux bénéficiaires, l'actualité voire l'opportunité de mettre la solution en œuvre, le soutien dont on peut bénéficier, le rapport coût/bénéfice.

Afin de faciliter cette analyse et de décider dans quelle mesure les informations trouvées vont pouvoir servir, l'Université de Newcastle (Australie) propose une grille dérivée des observations de Koufogiannakis et Crumley et de Booth mentionnées ci-dessus[68].

Une analyse SWOT peut également permettre de déterminer dans quelle mesure envisager la mise en œuvre. Ce type d'analyse, initialement destiné au domaine des affaires et tout à fait adapté aux questions de gestion et d'administration, met en évidence les forces et les faiblesses, les opportunités et les menaces potentielles dans un contexte défini de manière à documenter une prise de décision.

Les champs d'application de l'EBLIP sont multiples. Outre ceux qui interrogent la démarche même de l'EBLIP et en font évoluer le paradigme (voir notamment les articles de Booth, Brettle, Brice et Eldredge) et ceux qu'identifient Koufogiannakis et al.[69] et qui sont mentionnés plus haut, certains champs émergent en particulier dans la littérature et dans les communications aux conférences qui s'inscrivent clairement dans l'actualité des métiers de l'information et de la documentation.

Synthétisant ce qui a été publié ou simplement discuté à ce sujet, Booth identifie onze champs d'application de l'EBLIP actuelle[70] :

- le recrutement et le développement professionnel[71,72,73] et, plus particulièrement, la description de poste et les entretiens d'appréciation ;

- la gestion de projet[74,75];
- les réunions de travail, en commençant par laisser un membre du staff présenter la synthèse des résultats d'une recherche rapide et son appréciation des études relatives à ce sujet, sans pour autant aller forcément jusqu'à tenir un journal club[76,77,78] ;
- la définition des objectifs et des priorités, en inscrivant les principes et les recommandations de l'EBLIP dans des cadres et en priorisant les actions au sein de ce cadre, notamment à un niveau local (il y a là un rôle pour les associations professionnelles)[79] ;
- les pages web, pour lesquelles existent des recommandations[80,81,82] ;
- les questionnaires[83,84,85] ;
- la gestion des collections[86,87,88,89] ;
- la formation à la recherche documentaire[90,91,92], trois sessions parallèles y ont été consacrées à la dernière conférence EBLIP ;
- la gestion du changement ;
- l'évaluation des stratégies fondées sur les preuves, dans un mouvement réflexif (mise en pratique par Booth dans un article à paraître[93]);
- la définition de nos propres services même à partir de zéro, notamment les questions qui touchent à la gestion et à la prise de décision concernant ces services particuliers et qui évoluent avec le temps (comportement des utilisateurs face à l'information sur support électronique[94,95], recours à la bibliométrie et aux statistiques d'usage ou aux enquêtes de satisfaction, par exemple), communication et diffusion de cette information à la communauté afin de constituer une base de connaissances, la faire évaluer et ainsi évoluer[96], sans doute l'attitude la plus importante et qui est aussi fondamentale à toute recherche scientifique.

Évaluer l'impact de l'opération ainsi que son propre développement professionnel : *Assess*

En plus d'évaluer son propre développement personnel et professionnel à l'issue du processus EBLIP, il faut qu'il débouche sur une amélioration des performances de son service et lui permettre d'évoluer en s'adaptant en permanence aux besoins émergents.

Pour ce faire, Grant établit une corrélation entre le concept de réflexivité (tel que le propose Schön[97]) et le développement de l'EBLIP[98]. La pratique réflexive contribue à améliorer la pratique professionnelle en ce qu'elle questionne les faits et incite à opérer les changements nécessaires. Elle peut d'ailleurs être considérée dans une certaine mesure comme un outil de gestion du changement. La pratique réflexive se marque par un certain nombre d'attitudes et de capacités : le doute systématique qui questionne constamment et fait preuve de scepticisme à l'égard des pratiques établies, l'attention portée aux points de vue des autres et la capacité de les valoriser, la conscience des forces et des faiblesses de sa propre connaissance, une bonne connaissance des pratiques fondées sur les preuves adaptées à sa propre situation, et, finalement, l'étude, l'apprentissage et la formation permanente. La réflexivité mène à relater des histoires elles-mêmes construites sur et dans un corpus récursif (en ce qu'il se construit et s'utilise de façon récursive) et qui peuvent en se généralisant finir par constituer le folklore (i.e. la culture même) d'une organisation voire d'une discipline[99].

L'évaluation des activités n'est évidemment pas l'apanage de l'EBLIP. On notera le mouvement du "library assessment" qui voit le jour à la fin des années 80 et puise ses théories et ses méthodes dans les sciences humaines et les univers du marketing et des affaires et qui prend racine dans le besoin qu'ont les bibliothèques universitaires de mettre en évidence leurs contributions pour prouver leur raison d'être[100]. On remarquera aussi que la 6e *International Conference on Performance Measurement* a présenté une allocution sur l'EBLIP et que, réciproquement, la 3e *International EBLIP Conference* en a consacré une à l'évaluation des performances. À la suite de ce qui s'est produit pour les soins de santé, le canevas d'évaluation de l'activité EBLIP n'envisage plus étroitement le résultat mais la contribution globale d'une action en termes d'impact social, sur l'ensemble du groupe.

Intégrant les préoccupations de son temps et de son domaine d'activité, l'EBLIP dérive en effet sa matière de ressources disparates. Elle les puise non seulement dans la recherche mais aussi dans les points de vue exprimés par les utilisateurs, les observations émises par les praticiens, les données du benchmarking, etc. Car ce qui constitue la preuve est ce qui compte et qui, donc, doit faire la différence[101].

Évolution du paradigme et critique

On l'a dit, le monde des bibliothèques et de la documentation est avant tout orienté vers la pratique. Cette pratique suggère à certains des modèles théoriques. Ceux-ci se digèrent et s'aménagent par l'utilité qu'on leur trouve et l'utilisation qu'on en fait. Deux organes permettent cette réflexivité aux tenants de l'EBLIP : une série de conférences biennales[102,103,104,105,106], et un journal avec comité de lecture, en ligne et gratuit[107]. Relais et témoins des recherches et

réflexions en cours, ces organes s'ouvrent aussi systématiquement aux commentaires et aux critiques émanant des détracteurs de l'EBLIP[108,109] qui l'enrichissent ainsi et lui ouvrent de nouvelles voies de réflexion et perspectives. C'est ainsi par exemple que Plutchak, adoptant en 2005 une attitude proche de la phénoménologie, exprime son scepticisme à l'égard de la capacité de l'EBLIP à poser les bonnes questions et à y répondre[110]. Par la suite, Bank, en 2008, reproche à l'EBLIP son incapacité à traiter des contextes locaux, à répondre (rejoignant en cela Plutchak[111]) aux questions sur la valeur des interventions et le danger qu'elle représente pour l'innovation qu'elle menace d'étouffer à force d'analyse et de précautions[112].

C'est sans doute du foisonnement d'idées ainsi systématiquement organisé que provient la dernière critique du processus EBLIP, intrinsèque celle-ci puisqu'elle émane de Booth lui-même, qui le conduit à recadrer le traditionnel processus quinaire exposé ci-dessus pour le faire correspondre aux pratiques quotidiennes et réelles des groupes qui en sont les tenants[113]. L'influence des théories de la gestion de la connaissance est tangible et l'on perçoit dans ce raisonnement l'opposition de la connaissance individuelle à la connaissance de groupe[114]. Affranchissant l'EBLIP d'un point de vue individualiste, dû selon Booth à son origine médicale, et d'un processus réducteur et linéaire calqué sur le processus de la médecine factuelle, Booth propose un nouveau processus correspondant à un fonctionnement collectif (car ce sont plus les équipes que les individus qui opèrent les bibliothèques et la documentation) et reflétant l'aspect aléatoire de la pratique quotidienne qui fonctionne par essais et erreurs dans un déroulement non plus linéaire mais complexe et itératif. Le processus original (résumé en anglais par les 5A de *Ask, Acquire, Appraise, Apply, Assess*) se renouvelle ainsi en conservant et en rénovant ses 5A (devenus ceux de *Articulate, Assemble, Assess, Agree, Adapt*) pour :

- articuler la question ou le problème dans une perspective holistique pour arriver à en partager la compréhension et à l'articuler collectivement (*Articulate*) ;
- assembler et donner un sens par la juxtaposition aux preuves qui proviennent de sources multiples et pas seulement de la littérature publiée (*Assemble*) ;
- améliorer les preuves en menant des recherches complémentaires pour documenter les aspects qui ne le sont pas assez (*Assess*).

Ces trois premières étapes peuvent être réitérées *ad libitum* ainsi que les deux dernières :

- s'accorder par consensus sur les actions à mener (*Agree*) et
- adapter la mise en œuvre à l'environnement, au contexte et aux valeurs locales (*Adapt*).

Après la cinquième étape, on peut donc reprendre à la quatrième ou repartir de la première… ou même passer à autre chose.

L'EBLIP n'est par ailleurs plus le propre des bibliothèques des sciences de la santé. Outre les bibliothèques de sciences sociales qui s'y sont penchées depuis plusieurs années, de plus en plus, les bibliothèques publiques et scolaires montrent de l'intérêt pour le paradigme EBLIP ainsi que pour sa mise en application. Se concentrant sur la défense de la bibliothèque scolaire, Todd publie même un manifeste EBLIP pour les bibliothécaires scolaires[115]. Plus largement, d'ailleurs, le paradigme factuel lui-même s'étend, au-delà des sciences de la santé et de l'information documentaire, à d'autres domaines, tels la gestion au sens large, en reflétant l'environnement opérationnel de chaque secteur[116].

Conclusion

Le paradigme EBLIP, en mûrissant, acquiert de la souplesse et, sans doute en quête de réalisme ainsi que par souci d'adapter son mode de réflexion au monde qu'il travaille et questionne, se retourne vers les sciences sociales, dont sont en partie issues, d'ailleurs, les sciences de l'information, pour s'intéresser explicitement à certains concepts qui en proviennent. L'EBLIP questionne ainsi actuellement les dichotomies du discours narratif (qui permet, notons-le, la réflexivité) opposé au discours factuel[117], de la connaissance tacite opposée à la connaissance explicite[118], des méthodes qualitatives opposées aux méthodes quantitatives[119].

Gageons que ces nouvelles perspectives ne sont pas les dernières qu'explorera ce mouvement qui puise sa vitalité dans les questions quotidiennes de ceux qui le font vivre.

Ghislaine Declève
Université catholique de Louvain - Bibliothèque de médecine
Avenue Hippocrate, 50
1200 Bruxelles
ghislaine.decleve@uclouvain.be

septembre 2009

Notes

1 SACKETT, David L.; HAYNES, Brian R.; GUYATT, Gordon H. *et al*. *Clinical Epidemiology. A basic science for clinical medicine*. 2e éd. Boston ; Toronto ; London : Little, Brown, 1991. 441 p. ISBN 0-316-76599-6.

2 SACKETT, David L; STRAUS, Sharon E. ; RICHARDSON, Scott W. *et al*. *Evidence-based medicine. How to practice and teach EBM*. 2e éd. Edinburgh : Churchill Livingstone, 2000. 261 p. ISBN 0-443-06240-4.

3 *TermSciences. Portail terminologique multidisciplinaire*. Vandœuvre-lès-Nancy (France) : INIST. <http://www.termsciences.fr/> (consulté le 23 juillet 2009).

4 SLIM, Karem. *Lexique de la recherche clinique et de la médecine factuelle (Evidence-based medicine)*. Paris : Elsevier Masson, 2007. 140 p. ISBN 978-2-294-70400-0.

5 THOMPSON, Laura. McMaster researcher to receive 2009 Gairdner Wightman Award. In *Daily News*. Hamilton, Ont. (Canada): McMaster University. 1 April 2009. <http://dailynews.mcmaster.ca/story.cfm?id=6054> (consulté le 24 juillet 2009).

6 ELDREDGE, Jonathan. Evidence-based information practice: a prehistory. In BOOTH, Andrew ; BRICE, Anne. *Evidence-based practice for information professionals. A handbook.* London : Facet, 2004. pp. 24-35.

7 MARSHALL, Joanne Gard ; NEUFELD, Victor R. A randomized trial of librarian educational participation in clinical settings. In *Journal of medical education*. May 1981, vol. 56, no.5, pp. 409-416.

8 Essai contrôlé randomisé ou ECR (*randomized controlled trial*) : essai incluant un grand nombre de sujets pour évaluer l'efficacité et l'innocuité d'une intervention et comportant au moins deux groupes d'évaluation : le groupe soumis à l'intervention et le groupe contrôle. Les sujets sont répartis dans les différents groupes de l'étude par tirage au sort. L'ECR constitue la meilleure méthode de recherche pour tester une hypothèse car la distribution aléatoire réduit les risques de biais.
Source: voir note 4.

9 Voir note 1.

10 ELDREDGE, Jonathan. Evidence-based librarianship: an overview. *Bulletin of medical libraries association*, October 2000. vol. 88, n° 4, pp. 289-302. <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=35250&blobtype=pdf> (consulté le 26 août 2009).

11 C'est l'auteur qui souligne.

12 ELDREDGE, Jonathan. Evidence-based librarianship: what might we expect in the years ahead? *Health information and libraries journal*, 2002, vol. 19, pp. 71-77. <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118963722/PDFSTART> (consulté le 26 août 2009).

13 BOOTH, Andrew. Exceeding expectations: achieving professional excellence by getting research into practice. *LIANZA* 15-18 October 2000. <http://www.shef.ac.uk/scharr/eblib/Exceed.pdf> (consulté le 3 septembre 2009).

14 BOOTH, Andrew ; BRICE Anne. Why evidence-based information practice? In BOOTH, Andrew ; BRICE, Anne. *Evidence-based practice for information professionals. A handbook*. London : Facet, 2004. pp. 1-12.

15 CRUMLEY, Ellen ; KOUFOGIANNAKIS, Denise. Developing evidence-based librarianship: practical steps for implementation. *Health Information and Libraries Journal*. June 2002, vol. 19, n° 2, pp. 61-70. <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118963724/PDFSTART> (consulté le 26 août 2009).

16 BOOTH, Andrew. Clear and present questions: formulating questions for evidence-based practice. In *Library hi tech*, 2006, vol. 24, n° 3, pp. 355-368. <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/2380240304.pdf> (consulté le 29 juillet 2009 ; consultable uniquement sur abonnement).

17 Voir note 2.

18 Voir note 10.

19 Voir note 2.

[20] BOOTH, Andrew. Formulating answerable questions. In BOOTH, Andrew et BRICE, Anne. *Evidence-based practice for information professionals. A handbook.* London : Facet, 2004. pp. 61-70.

[21] Voir note 2.

[22] ELDREDGE, Jonathan. Evidence-Based Librarianship Levels of Evidence. *Hypothesis*, Fall 2002, vol. 16, n° 3, pp. 10-14.
<http://research.mlanet.org/hypothesis/hyp_v16n3.pdf> (consulté le 26 août 2009).

[23] Étude de cohorte (*cohort study*) : Une cohorte est une population d'individus qui partagent une caractéristique. Une étude de cohorte est une étude prospective longitudinale, comparative ou non, d'un groupe de sujets. Dans le cas d'une étude non comparative, le groupe de sujets est suivi de façon prospective dans le but d'évaluer une exposition ou une action données. Ce type d'étude nécessite généralement un grand nombre de sujets pour estimer de manière fiable le "risque" associé à l'exposition ou à l'action. Dans les études comparatives, le plus difficile est de définir a priori le groupe contrôle. Deux types de groupes contrôles peuvent être constitués : soit un groupe "historique" ayant les mêmes caractéristiques en dehors du facteur évalué (comme l'âge ou le sexe) ou apparié sur ces caractéristiques, soit un groupe "contemporain" parallèle où les sujets sont suivis pendant des mois ou des années. Les sujets traités par plusieurs études de cohorte peuvent, si les données qui en résultent sont comparables, constituer des méta-analyses (voir note 46). Pour plus d'informations sur ce type d'étude, voir aussi l'article qu'Eldredge lui consacre tout entier.
Sources :
LORENZETTI, Diane. Identifying appropriate quantitative study designs for library research. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2007, vol. 2, no 1, pp. 3-14.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/157/236> (consulté le 25 août 2009).
ELDREDGE, Jonathan. Cohort studies in health sciences librarianship. In *Journal of the Medical Library Association*. 2002, vol. 90, n° 4, pp. 380-392.
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=128954&blobtype=pdf> (consulté le 25 août 2009).

[24] Voir note 8.

[25] Recherche qualitative : implique l'utilisation de méthodes de recherche comme les entretiens, les groupes focus, la bibliométrie, etc. On peut en faire des synthèses systématiques (voir note 49).

[26] Groupe focus (*focus group*) : recherche qualitative (voir note 25) qui prend forme au sein d'un groupe spécifique, culturel, social ou idéologique, afin de déterminer la réponse de ce groupe et l'attitude qu'il adopte au regard d'un produit, d'un service, d'un concept ou d'une intervention.

[27] Méthode Delphi : méthode statistique qualitative de prévision à long terme qui joue sur deux éléments : l'intuition et la pluralité des personnes interrogées. On constitue un "panel" de gens compétents mais d'orientations différentes, chacun ignorant l'identité des autres et ne les rencontrant pas. Cette dernière précaution permet d'éviter le biais d'ancrage que pourrait induire l'image d'un "leader" dont on supposerait l'opinion. On interroge ces experts par correspondance, sur des points très généraux, comme la date d'apparition d'une nouvelle technologie ou la qualité de la vie en 2015. Leur réponse est renvoyée de manière anonyme pour éviter une certaine gêne. On procède ensuite à une itération qu'on appelle rétroaction contrôlée : on fait connaître à chaque expert la distribution statistique des réponses, et on lui demande de réviser éventuellement son avis. Après plusieurs itérations – l'expérience montre que la dispersion des réponses va diminuant avec les itérations – on prend en considération la médiane de la distribution, accompagnée d'une mesure de la dispersion.
Source : SCHÄRLIG, Alain ; BLANC, Olivier. *Faire parler les chiffres : la statistique descriptive au service de la gestion*. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes, 1998. 315 p. Diriger l'entreprise (10). ISBN 2880743621.

[28] Voir note 2.

[29] KOUFOGIANNAKIS, Denise ; SLATER, Linda ; CRUMLEY, Ellen. A Content Analysis of Librarianship Research. *Journal of Information Science*, 2004, vol. 30, n° 3, pp. 227-239.
<http://jis.sagepub.com/cgi/reprint/30/3/227> (consulté le 29 juillet 2009 ; consultable sur abonnement seulement).

[30] WINNING, Alison. Identifying sources of evidence. In BOOTH, Andrew ; BRICE, Anne. *Evidence-based practice for information professionals. A handbook.* London : Facet, 2004. pp. 71-88.

[31] Voir note 15

[32] BEVERLEY, Catherine. Searching the library and information science literature. In BOOTH, Andrew ; BRICE, Anne. *Evidence-based practice for information professionals. A handbook.* London : Facet, 2004. pp. 89-103.

33 Synthèse méthodique (*systematic review*) : une synthèse est une revue de la littérature sur un sujet, établie sur base d'un recueil des études publiées. Elle est méthodique quand elle vise à répondre à une question précise, quand la recherche de données correspond à une stratégie définie et rigoureuse et quand les résultats sont rapportés et analysés de manière explicite (voir note 4). Contrairement aux synthèses narratives (voir note 59) classiques, les synthèses méthodiques sont complètes, non biaisées et systématiques dans la méthode de localisation, de sélection, de synthèse et de présentation qu'elles adoptent.
Source : LORENZETTI, Diane. Identifying appropriate quantitative study designs for library research. In *Evidence Based Library and Information Practice,* 2007, vol. 2, n° 1, pp. 3-14.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/157/236> (consulté le 25 août 2009).

34 *Evidence-based information systems*. Manawatu, Wellington, Albany (Australia): Massey University.
<http://homepages.ihug.co.nz/~catkins/ebis/> (consulté le 29 juillet 2009).

35 Voir note 32.

36 BAYLEY, Liz ; ELDREDGE, Jonathan. The structured abstract: an essential tool for researchers. In *Hypothesis*. Spring 2003, vol. 17, n° 1, pp. 1, 11-13.
<http://research.mlanet.org/hypothesis/hyp03v17n1.pdf> (consulté le 26 août 2009).

37 CLYDE, L. Anne. The basis for evidence-based practice: evaluating the research evidence. In *World Library and Information Congress: 71st IFLA General Conference and Council. August 14th – 18th 2005, Oslo, Norway.*
<http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/050e-Clyde.pdf> (consulté le 26 août 2009).

38 *Appraising a User Study. Key questions to help you make sense of a user study.* Sheffield (UK) : University of Sheffield, School of Health and Related Research (ScHARR).
<http://www.shef.ac.uk/scharr/eblib/use.htm> (consulté le 26 août 2009).

39 *Appraising an Information Needs Analysis. 12 questions to help you make sense of an information needs analysis/information audit*. Sheffield (UK): University of Sheffield, School of Health and Related Research (ScHARR).
<http://www.shef.ac.uk/scharr/eblib/needs.htm> (consulté le 26 août 2009).

40 BOOTH, Andrew, et BRICE Anne. Appraising the evidence? In BOOTH, Andrew ; BRICE, Anne. *Evidence-based practice for information professionals. A handbook.* London: Facet, 2004. pp. 105-118.

41 Voir note 40.

42 KOUFOGIANNAKIS, Denise. Small Steps Forward Through Critical Appraisal. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2006, vol. 1, n° 1, pp. 81-82.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/26/64> (consulté le 25 août 2009).

43 *Evidence Based Library and Information Practice*. Edmonton, Alberta (CA): University of Alberta Learning Services, 2006-. Trimestriel. ISSN 1715-720X. Disponible sur internet :
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/index> (consulté le 25 août 2009).

44 Voir note 29.

45 Voir note 33.

46 Méta-analyse (*meta-analysis*) : la méta-analyse consiste à rassembler les données issues d'études comparables fournissant des données exploitables et à les analyser au moyen d'outils statistiques adaptés. Elle regroupe les études pertinentes qui visent à répondre à une question précise de manière critique, reproductible et quantitative quand elle est fondée sur des données quantitatives. Cette synthèse produit un gain de puissance statistique et permet d'obtenir une vue globale de la situation. Il est également possible de combiner les résultats disponibles d'études hétérogènes en les interprétant mais sans prétendre fournir des résultats précis et reproductibles ; c'est ce que fait la méta-analyse qualitative (voir note 4).

47 Voir note 4.

48 Voir note 22.

49 ELDREDGE, Jonathan. Introduction: evidence-based librarianship – current trends. In CONNOR, Elizabeth. *Evidence-based librarianship: case studies and active learning exercises*. Oxford: Chandos, 2007. pp. xxi-xxxviii.

50 WALLACE, Rick, et CARTER, Nakia. Evidence based library and information practice. *Tennessee Libraries*, 2008, vol. 58, n° 1.
<http://www.tnla.org/displaycommon.cfm?an=1&subarticlenbr=182> (consulté le 25 août 2009).

[51] Voir note 25.

[52] Voir note 26.

[53] Voir note 22.

[54] Voir note 33.

[55] Voir note 46.

[56] Voir note 8.

[57] Voir note 23.

[58] Étude comparative contrôlée : étude visant à établir les similitudes et les différences entre au moins deux résultats observés (source : voir note 49). La comparaison est établie entre un groupe d'intervention auquel est appliquée une intervention A et un groupe de contrôle auquel s'applique soit une intervention B soit pas d'intervention. Bien que la distribution des participants ne soit pas aléatoire, les études comparatives contrôlées tendent à réduire les biais du fait qu'elles s'efforcent de faire correspondre les caractéristiques des participants dans les deux groupes
Source: LORENZETTI, Diane. Identifying appropriate quantitative study designs for library research. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2007, vol. 2, n° 1, pp. 3-14.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/157/236> (consulté le 25 août 2009).

[59] Synthèse narrative : présentation d'un sujet développé à partir d'une recherche documentaire.

[60] Enquête : questionnaire soumis à un échantillon de population afin d'identifier des tendances dans les attitudes, les opinions, les comportements ou les caractéristiques. Les réponses aux questionnaires sont évaluées selon une méthode définie a priori.
Source: LORENZETTI, Diane. Identifying appropriate quantitative study designs for library research. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2007, vol. 2, n° 1, pp. 3-14.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/157/236> (consulté le 25 août 2009).

[61] Étude de cas (*case study* ou *case report*) : étude descriptive d'une intervention ou d'une série d'interventions souvent consacrée aux aspects inhabituels ou fraîchement émergents de la situation rapportée,
Sources : voir note 40 et
LORENZETTI, Diane. Identifying appropriate quantitative study designs for library research. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2007, vol. 2, n° 1, pp. 3-14.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/157/236> (consulté le 25 août 2009).

[62] GLYNN, Lindsay. *EBLIP Critical Appraisal Checklist for Library Research*.
<http://www.newcastle.edu.au/service/library/gosford/ebl/toolkit/docs/EBL%20Critical%20Appraisal%20Checklist.pdf> (consulté le 26 août 2009).

[63] GLYNN, Lindsay. A critical appraisal tool for library and information research. *Library Hi Tech*. 2006, vol. 24, n° 3, pp. 387-399.
<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do;jsessionid=620561F2485CF81F9A0D40F776C3D64A?contentType=Article&hdAction=lnkpdf&contentId=1571817&history=true> (consulté le 29 juillet 2009 ; consultable uniquement sur abonnement).

[64] BOOTH, Andrew ; BRICE, Anne. Clear-cut? Facilitating health librarians to use information research in practice. *Health information and libraries journal*, 2003, vol. 20, suppl. 1, pp. 45-52.
<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/120795545/PDFSTART> (consulté le 26 août 2009).

[65] KOUFOGIANNAKIS, Denise ; BOOTH, Andrew ; BRETTLE, Alison. ReLIANT: Reader's guide to the literature on interventions addressing the need for education and training.
<http://eprints.rclis.org/archive/00007163/01/RELIANT__final_.pdf> (consulté le 26 août 2009).

[66] BOOTH, Andrew. What research studies do practitioners actually find useful? *Health information and libraries journal*, 2004, vol. 21, n° 3, pp. 197-200.
<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118813879/PDFSTART> (consulté le 26 août 2009).

[67] KOUFOGIANNAKIS, Denise ; CRUMLEY, Ellen. Applying evidence to your everyday practice. In BOOTH, Andrew ; BRICE, Anne. *Evidence-based practice for information professionals. A handbook.* London : Facet, 2004. pp. 119-126.

68 *Applicability Checklist*. Newcastle (Australia) : University of Newcastle, Libraries Using Evidence toolkit. 2006. <http://www.newcastle.edu.au/service/library/gosford/ebl/toolkit/docs/Applicability%20Checklist.pdf> (consulté le 26 août 2009).

69 Voir note 29.

70 BOOTH, Andrew. Eleven steps to EBLIP service. *Health information and libraries journal*, 2009, vol. 26, n° 1, p. 81-84.
<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/122208157/PDFSTART> (consulté le 26 août 2009).

71 OLIVER, Kathleen B. ; DALRYMPLE, Prudence. *Bringing evidence to practice: a team approach to teaching skills required for an informationist role in evidence-based clinical and public health practice*. 4th international Evidence-based library and information practice conference, Durham, North Carolina, May 6-11, 2007.
<http://www.eblip4.unc.edu/papers/Oliver.pdf> (consulté le 22 juillet 2009).

72 ROBISON, Rex R. ; RYAN, Mary E. ; COOPER, E. Diane. Inquiring Informationists: A Qualitative Exploration of Our Role. *Evidence Based Library and Information Practice,* 2009, vol. 4, n° 1, pp. 4-16.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/4192/5071> (consulté le 29 juillet 2009).

73 URQUHART, Christine. *Using communities of practice to support evidence-based practice.* 5th international Evidence-based library and information practice conference, Stockholm, June 29th – July 3rd, 2009.

74 BROOKS, Carla ; IRWIN, Kathy M. ; KRIIGEL, Barbara J. *et al*. What, so what, now what. In CONNOR, Elizabeth. *Evidence-based librarianship: case studies and active learning exercises*. Oxford : Chandos, 2007. pp. 63-83.

75 COTTER, Lisa ; LEWIS, Suzanne. Libraries Using Evidence – eblip.net.au. *Evidence based library and information practice*, 2006, vol. 1, n° 3, pp. 98-100.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/102/154> (consulté le 28 août 2009).

76 GRANT, Maria J. Journal clubs for continued professional development. In *Health Information and Libraries Journal*, 2003, vol. 20, suppl. 1, pp. 72-73.
<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/120795541/PDFSTART> (consulté le 28 août 2009).

77 GREFSHEIM, Suzanne ; RANKIN, Jocelyn ; WHITMORE, Susan. *Making a commitment to EBLIS: The role of library leadership.* 4th international Evidence-based library and information practice conference, Durham, North Carolina, May 6-11, 2007.
<http://www.eblip4.unc.edu/papers/Grefsheim.pdf> (consulté le 22 juillet 2009).

78 HAGLUND, Lotta ; HERRON, David. *Wrestling with the appraisal and production of evidence – and the winner is…!* 4th international Evidence-based library and information practice conference, Durham, North Carolina, May 6-11, 2007.
<http://www.eblip4.unc.edu/papers/Haglund.pdf> (consulté le 22 juillet 2009).

79 MACEVICIUTE, Elena. *Generating evidence*. 5th international Evidence-based library and information practice conference, Stockholm, June 29th – July 3rd, 2009.

80 BOOTH, Andrew. Untangling the web. In *Health information and libraries journal*. 2004, vol. 21, n° 1, pp. 70-73.
<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118813855/PDFSTART> (consulté le 7 juillet 2009).

81 COTTER, Lisa ; HARIJE, Larnich ; LEWIS, Suzanne ; TONNISON, Ingrid. Adding SPICE to a library intranet site: a recipe to enhance usability. *Evidence based library and information practice*, 2006, vol. 1, n° 1, pp. 3-25.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/11/81> (consulté le 7 juillet 2009).

82 KORTELAINEN, Terttu. *Evidence based heuristic evaluation of library web services*. 5th international Evidence-based library and information practice conference, Stockholm, June 29th – July 3rd, 2009.

83 BOOTH, Andrew. A quest for questionnaires. *Health information and libraries journal*, 2003, vol. 20, n° 1, pp. 53-56. <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118899561/PDFSTART> (consulté le 7 juillet 2009).

84 BOOTH, Andrew. Mind your Ps and Qs (pitfalls of questionnaires). *Health information and libraries journal*, 2005, vol. 22, n° 3, pp. 228-231.
<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118715233/PDFSTART> (consulté le 7 juillet 2009).

85 CHARBONNEAU, Deborah H. Demystifying survey research: practical suggestions for effective question design. *Evidence based library and information practice*, 2007, vol. 2, n° 4, pp. 46-56.

<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/516/668> (consulté le 29 juillet 2009).

86 BOOTH, Andrew. Route maps for Evidence-based problem Solutions (RESolutions): what's the evidence for journal cancellation? *Health information and libraries journal*, 2006, vol. 23, n° 4, pp. 298-303. <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118585567/PDFSTART> (consulté le 30 août 2009 ; consultable seulement sur abonnement).

87 KOUFOGIANNAKIS, Denise. *Establishing a model for evidence based collection management.* 4th international Evidence-based library and information practice conference, Durham, North Carolina, May 6-11, 2007. <http://www.eblip4.unc.edu/papers/Koufogiannakis.pdf> (consulté le 22 juillet 2009).

88 McKNIGHT, Sue. Acquisition and Cataloguing Processes: Changes as a Result of Customer Value Discovery Research. In *Evidence Based Library and Information Practice*, 2007, vol. 2, n° 4, pp. 22-35. <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/521/667> (consulté le 28 août 2009).

89 WRIGHT, Robert A. Three Evidence Based Methods to Compensate for a Lack of Subject Background when Ordering Chemistry Monographs. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2008, vol. 3, n° 3, pp. 3-17 + appendice. <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/1192/3359> et <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/1192/3321> pour l'appendice (consultés le 28 août 2009).

90 BRETTLE, Alison. Evaluating information skills training in health libraries: a systematic review. *Health information and libraries journal*, 2007, vol. 24, suppl. 1, pp. 18-37. <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118001794/PDFSTART> (consulté le 28 août 2009 ; uniquement sur abonnement).

91 GORDON, Carol. An Emerging Theory for Evidence Based Information Literacy Instruction in School Libraries, Part 1: Building a Foundation. *Evidence based library and information practice*, 2009, vol. 4, n° 2, pp. 56-77. <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/5614/5320> (consulté le 28 août 2009).

92 WAKIMOTO, Diana. *Information literacy instruction assessment and improvement through evidence-based practice: a mixed method study*. 5th international Evidence-based library and information practice conference, Stockholm, June 29th – July 3rd, 2009.

93 BOOTH, Andrew. EBLIP five point zero: towards a collaborative model of evidence based practice. À paraître dans *Health information and libraries journal*. December 2009.

94 PETERSON, Elaine. Patron preferences for folksonomy tags: research findings when both hierarchical subject headings and folksonomy tags are used. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2009, vol. 4, n° 1, pp. 53-56. <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/4580/5081> (consulté le 29 juillet 2009).

95 WHITEHEAD, Martha ; COSTANTINO, Terry. Understanding the Information Research Process of Experienced Online Information Researchers to Inform Development of a Scholars Portal. In *Evidence Based Library and Information Practice*, 2009, vol. 4, n° 2, pp. 120-132. <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/5622/5324> (consulté le 27 août 2009).

96 CRUMLEY, Ellen ; KOUFOGIANNAKIS, Denise. Disseminating the lessons of evidence-based practice. In BOOTH, Andrew and BRICE, Anne. *Evidence-based practice for information professionals. A handbook.* London : Facet, 2004. pp.138-143.

97 SCHÖN, Donald. *The reflective practitioner: how professional think in action*. Aldershot: Arena, 1996.

98 GRANT, Maria J. The role of reflection in the library and information sector: a systematic review. *Health Information and Libraries Journal*, 2007, vol. 24, n° 3, pp. 155-166. <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118001777/PDFSTART> (consulté le 27 août 2009 ; consultable uniquement sur abonnement).

99 HANNABUSS, Stuart. Narrative knowledge: eliciting organisational knowledge from storytelling. *ASLIB proceedings*. November/December 2000, vol. 52, n° 10, pp. 402-413.

100 RYAN, Pam. EBL and library assessment: two solitudes? *Evidence Based Library and Information Practice*, 2006, vol. 1, n° 4, pp. 77-80. <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/136/177> (consulté le 29 juillet 2009).

101 BOOTH, Andrew. Counting what counts: performance measurement and evidence-based practice. In *Performance measurement and metrics*, 2006, vol. 7, n° 2, pp. 63-74.

[102] ELDREDGE, Jonathan. First international evidence-based librarianship (EBL) conference. *Hypothesis*. Fall 2001, vol. 15, n° 3, pp. 1, 3, 8-11.
<http://research.mlanet.org/hypothesis/hyp01v15n3.pdf> (consulté le 26 août 2009).

[103] Evidence Based Librarianship Conference 2003. Sheffield (UK) : University of Sheffield, School of Health and Related Research (ScHARR). 2003.
<http://www.shef.ac.uk/scharr/eblib/conf2003.htm> (consulté le 22 juillet 2009).

[104] *3rd International Evidence Based Librarianship Conference*. Kingston (Australia) : Australian Library and Information Association. 2003. <http://conferences.alia.org.au/ebl2005> (consulté le 22 juillet 2009).

[105] *4th International Evidence Based Library & Information Practice Conference*. Chapel Hill (NC, USA) : University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science. 2007.
<http://www.eblip4.unc.edu/> (consulté le 3 septembre 2009).

[106] *5th Evidence Based Library and Information Practice Conference*. Stockholm (Suède): Karolinska Institutet. 2009.
<http://blogs.kib.ki.se/eblip5/> (consulté le 3 septembre 2009).

[107] Voir note 43.

[108] BOOTH, Andrew. On skepticism about EBLIP: friendly or otherwise! *Evidence based library and information practice*, 2008, vol. 3, n° 4, pp. 76-78.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/4343/3713> (consulté le 29 juillet 2009).

[109] DENNIS, Chris ; DUDA, Danial ; McGOWAN, Jessie et al. The great debate: Be it resolved that evidence based librarianship is a bunch of hooey. *Evidence based library and information practice*, 2007, vol. 2, n° 2, pp. 116-119.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/265/431> (consulté le 29 juillet 2009).

[110] PLUTCHAK, T. Scott. Building a body of evidence. *Journal of the medical library association*, April 2005, vol. 93, n° 2, pp. 193-195.
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=1082934&blobtype=pdf> (consulté le 27 août 2009).

[111] Voir note 110.

[112] BANKS, Marcus A. Friendly skepticism about evidence based library and information practice. *Evidence based library and information practice*, 2008, vol. 3, n° 3, pp. 86-90.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/4073/3354> (consulté le 7 juillet 2009).

[113] Voir note 93.

[114] LINDE, Charlotte. Narrative and social tacit knowledge. *Journal of knowledge management*, 2001, vol. 5, n° 2, pp. 160-170.

[115] TODD, Ross. The evidence-based manifesto for school librarians. If school librarians can't prove they make a difference, they may cease to exist. *School library journal*. 2008, vol. 4, n° 1.
<http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6545434.html?> (consulté le 27 août 2009).

[116] BOOTH, Andrew. A bridge too far? Stepping stones for evidence based practice in an academic context. *New Review of Academic Librarianship*, 2009, vol. 15, n° 1, pp. 3-34.
<http://www.informaworld.com/smpp/ftinterface~db=all~content=a914063252~fulltext=713240930> (consulté le 26 août 2009 ; consultable uniquement sur abonnement).

[117] BROPHY, Peter. Narrative based practice. In *Evidence Based Library and Information Practice*, 2007, vol. 2, n° 1, pp. 149-158.
<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/137/248> (consulté le 26 août 2009).

[118] Voir note 73.

[119] SHAW, Rachel L., BOOTH, Andrew, SUTTON, Alex J., *et al.* Finding qualitative research: an evaluation of search strategies. *BMC medical research methodology*, March 2004, vol. 4, n° 5.
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=385230&blobtype=pdf> (consulté le 27 août 2009).

Éditions du Cercle de la Librairie

http://www.editionsducercle-delalibrairie.com/

GUIDE DE LA COOPÉRATION ENTRE BIBLIOTHÈQUES

Divers auteurs sous la direction de Pascal SANZ – décembre 2008 – 315 p. – ISBN 978-2-7654-0952-6.

La coopération entre bibliothèques est, aujourd'hui encore plus qu'auparavant, nécessaire, indispensable. Elle s'étend à tous les domaines de la bibliothéconomie et pénètre, discrètement ou à front découvert, toutes les fonctions de la bibliothèque ou du centre de documentation, jusque dans ses activités les plus quotidiennes.

La logique de la coopération professionnelle a parfois été présentée comme s'opposant à d'autres, notamment celle des territoires. Mais l'affirmation territoriale et la démarche de coopération documentaire, qui tantôt s'inscrit dans le cadre territorial, tantôt le transcende, se complètent beaucoup plus qu'elles ne s'opposent.

L'évolution des technologies a, quant à elle, formidablement transformé tous les champs des métiers de la documentation ces trois dernières décennies, tandis que l'augmentation des coûts d'acquisition, de traitement, de conservation et de mise à disposition de l'information incite sans cesse davantage au partage des ressources documentaires et à la mutualisation des charges financières.

Ces évolutions appelaient donc à dresser un nouveau panorama de la bibliothéconomie - les fonctions entrant en jeu et leurs acteurs - sous l'angle des pratiques collaboratives qu'elles autorisent et requièrent.

Cet ouvrage ne pouvait être que collectif. De générations et d'horizons différents, les auteurs de ce livre ont en commun une même conviction que la coopération dans le domaine des bibliothèques, inégale selon les champs d'application, constitue une approche incontournable pour que les bibliothèques répondent aux défis qui leur sont lancés.

HISTOIRE EN BIBLIOTHÈQUE

Divers auteurs sous la direction de Valérie TESNIÈRE – mars 2009 – 254 p. – ISBN 978-2-7654-0970-0.

Comme la littérature, l'histoire est aussi une écriture et entretient un rapport direct avec le lecteur. L'histoire touche l'affect, tout en recherchant l'objectivité. L'engagement de l'historien dans la compréhension du monde crée une relation de proximité avec le public. Voilà pourquoi constituer ou enrichir un fonds d'histoire en bibliothèque n'est pas chose aisée. La bibliothèque est aussi un lieu de conservation de sources de l'histoire, ce qui donne un relief particulier à sa mission de médiation avec la connaissance historique.

Ce livre se place résolument du côté des attentes du public. Pourquoi l'histoire locale bénéficie-t-elle toujours d'un fort engouement ? Comment informer le public à une époque où les concepts d'actualité, de mémoire et d'histoire sont présentés de façon parfois confuse, comme en témoignent les récentes polémiques autour des lois mémorielles ? Comment, à partir des ressources d'Internet, établir une médiation utile au grand public comme à l'étudiant ?

Histoire en bibliothèque veut aider à cette réflexion, en proposant des repères sur les modes de constitution de l'histoire, la production éditoriale et le contenu des collections et sources conservées par les bibliothèques.

Cet ouvrage collectif entend aussi contribuer au dialogue entre bibliothèques, archives et historiens. Car la demande sociétale, aussi bien que les avancées d'Internet, suscitent la mise à disposition de tous d'ensembles documentaires considérables et fort peu coordonnés, et impliquent de travailler en coopération. La médiation de l'histoire est à ce prix.

ACCUEILLIR LES PUBLICS, COMPRENDRE ET AGIR

Marielle DE MIRIBEL – juin 2009 – 512 p. – ISBN 978-2-7654-0971-7.

Cet ouvrage apporte un regard nouveau sur le thème classique de l'accueil du public dans les bibliothèques et médiathèques. De fait, la fonction d'accueil est un révélateur de toutes les dynamiques internes et externes de l'organisation.

Il permet de comprendre pourquoi les bibliothèques qui choisissent de former l'ensemble de leur personnel aux comportements d'accueil s'engagent dans une démarche utile et nécessaire à la qualité de la relation avec le public. Cependant si ces formations permettent aux individus d'acquérir des outils de communication et un nouveau positionnement relationnel face au public, elles ne garantissent pas la qualité du service d'accueil et du service public dans sa fonction transversale, sans un travail de fond qui engage l'ensemble de la bibliothèque. L'accueil est en effet une responsabilité personnelle, collégiale et institutionnelle, qui touche aux missions et autres secteurs de la bibliothèque.

Huit parties analysent l'accueil dans ses différents aspects : les enjeux, en lien avec la notoriété et la pérennité de la bibliothèque ; les liens subtils entre information et communication ; la mise en espace des ressources ; les représentations collectives et individuelles, suivies d'un regard sur les publics ; les risques du métier suivis des outils du bibliothécaire de référence et du professionnel de la relation.

Ce livre s'adresse aussi bien au personnel en contact avec le public qu'aux responsables de service ou de bibliothèque, pour qui la qualité du service public est le reflet de la qualité de leur établissement.

BIBLIOTHÈQUES ET ÉCRITURES, D'ASCII À UNICODE

Yves DESRICHARD – septembre 2009 – 121 p. – ISBN 978-2-7654-0974-7.

Numériques ou "traditionnelles", les bibliothèques offrent aujourd'hui l'accès en ligne à un nombre considérable de documents sous forme textuelle. Qui dit "texte", on l'oublie parfois, dit "écriture". La gestion informatisée des écritures est certainement l'un des domaines où les évolutions de l'informatique sont les plus remarquables, les plus probantes et les plus riches d'amélioration tant de l'information elle-même que des moyens d'y accéder. Pendant longtemps, la saisie et l'exploitation des données (affichage, recherche, impression…) ont été limitées aux caractères non accentués de l'alphabet latin, ceux de la norme ASCII. Avec l'avènement d'Unicode, l'heure est à la prise en compte d'écritures de plus en plus complexes, alphabets mais aussi écritures à idéogrammes, aussi bien dans les interfaces des navigateurs que dans les documents numériques eux-mêmes.

Mais au fait, comment ça marche ? Pourquoi ce qui était impossible il y dix ans est aujourd'hui la norme ? Comment fonctionne la gestion informatisée des écritures ? Que sont exactement ASCII, Unicode ? Comment ces évolutions informatiques peuvent-elles être prises en compte par les bibliothèques, aussi bien dans les collections proposées que dans les services offerts ? Que vont-elles changer dans les pratiques bibliothéconomiques, et comment s'y adapter ?

LES COLLECTIONS ÉLECTRONIQUES, UNE NOUVELLE POLITIQUE DOCUMENTAIRE

Divers auteurs sous la direction de Pierre CARBONE et de François CAVALIER – novembre 2009 – 311 p. – ISBN 978-2-7654-0975-5.

Les ressources électroniques en ligne se développent depuis quinze ans dans les bibliothèques universitaires et de recherche, mais aussi dans les bibliothèques publiques, et bouleversent le mode de constitution traditionnel des collections : les revues électroniques s'affranchissent de plus en plus de leur double imprimé. Les archives ouvertes prennent une importance grandissante. Le livre numérique a entamé son essor et la gestion des publications de recherche s'étend maintenant aux données scientifiques elles-mêmes. Les métiers de tous les acteurs de la chaîne du document en sont affectés.

Le bibliothécaire, confronté à des équilibres mouvants entre imprimé et électronique et à de fortes contraintes financières, construit la sélection, la communication, la conservation des collections électroniques dans le cadre d'une politique documentaire multisupport. Et plus que jamais, la collection électronique est centrée sur les utilisateurs.

Cet ouvrage a pour ambition d'aider les bibliothécaires dans cette tâche. La première partie présente le paysage éditorial, depuis les offres commerciales par secteur disciplinaire jusqu'à la publication en accès libre. La deuxième partie analyse les relations entre consortiums de bibliothèques et éditeurs, les modèles électroniques et les clauses juridiques et techniques des contrats de licence. La troisième partie trace les pistes

d'une politique documentaire dynamique dans les bibliothèques universitaires ou publiques : de la constitution d'un patrimoine "né numérique" jusqu'à l'évaluation des usages et la politique de conservation. Enfin, la dernière partie décrit les enjeux stratégiques au plan national, européen et international, à l'aide d'éclairages étrangers.

Presses de l'enssib

http://www.enssib.fr

METTRE EN ŒUVRE UN PLAN DE CLASSEMENT

Sous la direction de Bertrand CALENGE - Collection : La boîte à outils – 2009 – 199 p. – ISBN 978-2-910227-74-6.

Les espaces en libre accès réclament lisibilité et pertinence documentaire. Pour y parvenir, les bibliothécaires se trouvent confrontés à un triple défi : réussir à organiser les collections intellectuellement, mais aussi physiquement, dans un lieu particulier, et enfin tenir compte des publics et des usages. L'aménagement des espaces documentaires, et particulièrement la mise en œuvre de plans de classement, est une nécessité ressentie par les professionnels. Cet ouvrage fournit un mode opératoire précis, illustré à partir d'exemples concrets pour mener ce type de projet.

La première partie concerne l'étude des collections et des spécificités architecturales, tandis que la deuxième partie est consacrée à la constitution du manuel de cotation, pour finir sur la maintenance et l'évolution du plan de classement dans le temps.

Hermes-Lavoisier

http://www.lavoisier.fr

ARCHIVAGE ET STOCKAGE PÉRENNES

Corinne LEBLOND – Collection : Traité des sciences et techniques de l'information. Série Environnement et services numériques d'information – octobre 2009 – 240 p. – ISBN 978-2-7462-1845-1

Face à l'évolution du paysage documentaire et aux diverses formes dans lesquelles se déploie actuellement l'Information scientifique et technique, les enjeux de conservation et d'archivage pérennes sont toujours davantage au centre des préoccupations des acteurs intervenant dans la production et la diffusion de l'information.

Cet ouvrage a pour objectif de présenter, sans exclusive ni prétention à l'exhaustivité, des projets de développement mis en œuvre autour de la problématique de la conservation à long terme des supports documentaires numériques. Si les questions techniques se situent au cœur des réflexions proposées, elles ne constituent que la face instrumentale des initiatives et comptes rendus d'expériences présentés visant à accompagner l'évolution des besoins et usages documentaires sur le très long terme et s'appuyant sur une démarche qualité. Le croisement des regards et des analyses sur cet enjeu de l'archivage pérenne permet d'appréhender, à travers la diversité des solutions et dynamiques exposées, le renouvellement des questions et interrogations de ce domaine restant à construire.

REGARDS SUR LA PRESSE
EEN BLIK OP DE PERS

ARCHIMAG
Nº 227 (septembre 2009)

Intéressant à lire, le dossier du mois *La documentation scientifique s'industrialise*. (p. 16-22). On y apprend que les documentalistes techniques réalisent manuels de maintenance, guides d'utilisation, etc. Dans le cadre de la mondialisation croissante des entreprises, mettre à jour ces documents suppose une gestion de plus en plus complexe. Avec le support de logiciels spécialisés, la documentation passe de l'ère non structurée à l'ère structurée.

Dans la section *Outils,* voir :

- *Nouvelles de la guéguerre des normes en infodoc* (p. 26-28) ;
- *La recherche en langage naturel avance à pas de géant* (p. 30-32) ;
- Achat d'informations scientifiques (p. 40-41) ;
- Aspects juridiques des fonctions de veille (p. 42-43) ;
- Sites : comprendre les nouvelles interfaces du design web (p. 44).

(J.H.)

ARCHIMAG
Nº 228 (octobre 2009)

E-réputation : parer à la désinformation tel est le titre du dossier présenté en pages 16 à 24. L'e-réputation est devenue en quelques mois un immanquable sujet d'actualité. Le monde politique, les entreprises, les "pipoles" mettent en place des stratégies de veille afin de déjouer des campagnes de déstabilisation. L'identité numérique intéresse également chacun d'entre nous : *Facebook*, *Twitter*, *Youtube*, les blogs regorgent d'informations intimes qui, un jour ou l'autre, peuvent se révéler nocives. Maîtriser son e-réputation fait désormais partie des réflexes de *l'homo numericus.*

On s'intéressera aussi à de petits articles sur la numérisation (p. 32-37), sur le désherbage en bibliothèques (p. 42-43) et sur le rôle du Centre français d'exploitation du droit de copie (p. 44-45).

(J.H.)

BIBLIOTHEEK- & ARCHIEFGIDS
Vol. 85, nr 5 (september-october 2009)

- *Naar een bureau voor kunsthistorische documentatie Vlaanderen* – Geert SOUVEREYNS – p. 2-4.

De bibliotheken van Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA), het Groeningemuseum Brugge en het Museum voor Schone Kunsten Gent (MSK Gent) slaan de handen in elkaar om te komen tot een meer complementair verzamelbeleid en een betere dienstverlening. Ze zijn vragende partij om deze samenwerking uit te breiden naar andere kunsthistorische bibliotheken en onderzoekscentra in Vlaanderen. Op die manier kan gebouwd worden aan een bureau voor kunsthistorische documentatie Vlaanderen.

(J.H.)

- *DBNL : het literair erfgoed verovert cyberspace* – Danny DOBBELAERE – p. 11-16.

Het digitaliseren van het literair erfgoed is al jaren een hot issue. De Nederlandse website *DBNL* (*De Digitale Nederlandse Letteren*) is al een tiental jaar actief. Het is een schatkamer voor de literatuurliefhebber, maar of de site vormelijk aantrekkelijk en uitnodigend is, is nog maar de vraag. Meer en meer spelen de juiste typografie en esthetische vormgeving een cruciale rol op het WWW. Door middel van een enquête bij letterenstudenten en studenten grafische vormgeving onderzochten we deze problematiek. We doen ook suggesties om de site aantrekkelijker en professioneler te maken.

- *Een gelaagd semantisch metadatamodel voor langtermijnarchivering* – Rik VAN DE WAELE; Sam COPPENS; Erik MANNENS – p. 17-22.

Het project *BOM-VI* levert een aanzet om digitale langtermijnpreservering van het cultureel erfgoed in Vlaanderen te realiseren en de gerelateerde onderzoeksproblemen te analyseren. Om risico's te beperken, moeten de data op verschillende niveaus worden beschreven. Door een meergelaagd semantisch metadatamodel te ontwikkelen, worden zowel de metadata als de semantiek ervan voor lange termijn opgeslagen. Door dit schema in twee lagen op te delen, kan de bovenste laag openbaar gemakt worden en verweven worden met de data op het Web. De onderste laag blijft voor het grote publiek gesloten.

(J.H.)

▪ *De looprichting van papier (II)* – Guy DE WITTE – p. 34-35.

Al wie met papier werkt heeft wel eens ondervonden dat papier gemakkelijker buigt aan een zijde en moeilijker aan de andere zijde. Dit fenomeen heeft te maken met de looprichting van papier, welke bepaald wordt tijdens de papierproces.
In dit artikel krijgt een aspect rond dit boeiende en veelzijdige onderwerp de volle aandacht.

(J.H.)

LECTURES
Vol. 28, nº 162 (septembre-octobre 2009)

▪ *Aléas de la conservation en bibliothèques : prévenir et guérir* – Bernadette NAEDTS ; Nicole PETIT ; Paul THIRION – p. 15-20.

Ceux qui s'intéressent à la conservation des documents et qui ont été intéressés par l'article publié par Marylène Poelaert dans le numéro de juin des *Cahiers*, trouveront ici un complément d'information. Basé sur les communications du même colloque organisé sur le sujet à l'ULg, l'article contient inévitablement certaines redites mais vaut surtout par la présence d'un tableau reprenant les aspects pratiques de la prévention et malheureusement pour la guérison lorsque le sinistre n'a pu être évité. Véritable vade- mecum sur le sujet, ce bref recueil des conseils en la matière devrait faire partie du bagage obligatoire pour toute personne travaillant dans une bibliothèque.

(S.J.)

▪ *Le besoin d'information de l'usager : colloque de l'ABD* – Florence RICHTER – p. 22-25

Ce ne sont pas les résumés, encore que très bien rédigés ici, des communications au colloque qui nous intéresseront puisque la plupart de celles-ci ont été publiées in extenso dans les *Cahiers*. C'est le regard qu'y porte et la perception qu'en a une bibliothécaire généraliste. Les mondes de la lecture publique et de la documentation ont longtemps été des territoires séparés. La technicité grandissante et l'arrivée d'outils fédérateurs ont créé des ponts entre eux et c'est une excellente chose car il y a toujours à apprendre d'horizons élargis. Le sujet du colloque était de nature à approfondir encore la connaissance de certains aspects communs aux deux professions.

(S.J.)

▪ *Exit le VCOB ! Bonjour Locus et Bibnet* – Chantal STANESCU – p. 26-29.

La nouvelle structure de la lecture publique et de la culture en Flandre est explicitée dans cet article.

(S.J.)

▪ *Diffuseur distributeur : tranches de vie* – Anne LEMAIRE – p. 34-35.

Où l'on apprend, mais on le savait déjà, que le livre ça se vend comme les petits pois ou comme les dernières fringues de XYZ... Bref mais édifiant.

(S.J.)

▪ *Bibliothèques néerlandaises : un réseau fortement structuré* – Véronique HEURTEMATTE – p. 40-47.

Il est toujours intéressant d'enrichir son expérience en la confrontant avec celle des autres. C'est d'autant plus vrai que les Néerlandais sont inventifs et souvent dépourvus de complexes comme le prouvent fréquemment leurs interventions aux colloques de l'ABD. Ici, c'est de lecture publique qu'il s'agit mais au risque de me répéter, les points de comparaison sont de plus en plus nombreux.

(S.J.)

▪ *Twitter en bibliothèques* – Philippe ALLARD – p. 48-49.

Le "gazouillement" est-il une activité chronophage ou bien un outil de veille intéressant ? L'auteur reste prudent.

(S.J.)

▪ *Isabelle STENGERS : "Pourquoi en savons-nous si peu sur le monde"* – Jean SLOOVER – p. 50.-53.

Il n'est pas habituel de reprendre dans cette rubrique des portraits d'auteur de *Lectures*. Exception est faite pour Isabelle Stengers, philosophe des sciences car le champ de ses réflexions : sciences, politique, économie est celui où beaucoup des documentalistes exercent leur profession. Elle a sur eux un énorme avantage : c'est un esprit libre. Il peut être parfois nécessaire de s'échapper du formatage où l'on voudrait de plus en plus souvent enfermer les professionnels. Isabelle Stengers peut les y aider.

(S.J.)

LECTURES
Vol. 28, nº 163 (novembre-décembre 2009)

La livraison de novembre-décembre s'attache surtout à des thèmes intéressant en priorité la

lecture publique et la culture. J'ai néanmoins pointé quelques articles qui pourraient rencontrer la curiosité d'un public plus large.

Il s'agit tout d'abord du compte-rendu en deux parties du congrès 2009 de l'ABF : *Des bibliothèques à vivre : usages, espaces, architectures*. La première, rédigée par Françoise Dury, traite *De la bibliothèque des collections à la bibliothèque des usagers* (pp.6-8). La seconde, rédigée par Bruno Merckx, visite *Le troisième lieu* (p. 9-10).

Le billet de Philippe Allard, dans la rubrique *Internet et multimédia*, aborde le délicat problème d'*Une réputation numérique*. À l'heure des réseaux sociaux, il est utile de prendre des précautions (p. 26-28).

Et pour terminer, l'interview de l'économiste et philosophe, Christan Arnsperger, par ailleurs Maître de recherches à la chaire Hoover d'éthique économique et sociale à l'UCL (p. 35-38).

(S.J.)

INFORMATION – WISSENSCHAFT & PRAXIS Vol 60 Nr 6-7 (September-October 2009)

▪ *Records Management und Schriftgutverwaltung* – Ulrich KAMPFFMEYER – p. 333-338.

Le terme "Records Management" n'est pas d'un large usage en Allemagne. La norme ISO/DIN qui y associée est traduite par "gestion du document".

Le niveau d'acceptation du "Records Management" ne correspond pas à l'importance réelle des documents électroniques habituels dans l'administration, dans la gestion et dans l'accessibilité à l'administration publique et aux entreprises privées. Des études de marché prouvent qu'en Allemagne, on en est qu'au début de l'utilisation du "Records Management"

(J.H.)

▪ *Wissensorganisation und Records Management: Was ist der State of the Art* – Ulrike SPREE – p. 339-354.

Les systèmes de classement, en particulier sous forme de plans ou de "business classification scheme" sont considérés comme élément central dans les systèmes de gestion électronique.

Cependant pour la communauté de records management ne reçoit et n'applique que rarement les normes développées pour l'organisation de la connaissance dans le domaine de l'information et de la bibliothéconomie.

En raison de l'évaluation de la recherche courante sur le records management aussi bien que de celle des expériences de l'auteur au cours de deux séminaires – qui ont examiné la pertinence des approches de l'organisation de la connaissance pour résoudre des problèmes dans le records management - on formule un ensemble de recommandations pour l'intégration de l'expertise organisationnelle de la connaissance dans le domaine dudit records management.

(J.H.)

▪ *MoReq und MoReq2* –Ulrich KAMPFFMEYER – p. 355-363.

L'abréviation MoReq est une contraction de "Model Requirement for the Management of Electronic Records". MoReq est le standard européen pour le records management. Il a été demandé et soutenu par la Commission Européenne et a été développé et publié par le Forum DLM.

La version MoReq2 est d'application depuis février 2008. Elle couvre non seulement ce qui est requis du records management mais comporte aussi un schéma HTML, un catalogue de tests et des données de tests ainsi qu'une procédure de certification pour les produits software qui y conviennent.

MoReq2 aborde le cycle entier des enregistrements, de leur création, de leur valorisation, de leur utilisation et administration jusqu'à leur archivage et leur suppression.

Diverses régions européennes ont déjà adopté MoReq2 et les premiers produits software concernant le records management ont été certifiés.

(J.H.)

▪ *Schriftgutverwaltung, Records Management und Records Preservation* – Irmgard MUMMENTHEY; Jenny KOTTE; Julia BRÜDEGAM – p. 369-382.

Dans la première partie de cet article, Irmgard Mummenthey expose les responsabilités conférées aux "Archives de l'État de Hambourg". Elle examine si le terme anglais de "records management", qui est largement utilisé en Allemagne, est approprié face à la loi allemande et aux décisions de la Haute Cour.
La seconde partie, sous la plume de Jenny Kote, mentionne la qualité du records management.

Quant à Julia Brüdegam, elle explique comment les "Archives de l'État de Hambourg" conseillent les agences gouvernementales sur leur records management. Il existe par exemple tout un éventail de cours d'application et du matériel d'information est disponible.

(J.H.)

▪ *Schriftgutverwaltung an der Hochschule – Entwicklung eines aufgabenorientierten Aktenplans für die Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg* – Beate GRANER; Maike FRESENBORG; Anneke LÜHR; Joachim SEIFERT; Sebastian SÜNKLER – p. 383-386.

Au cours de l'hiver 2008/2009, des étudiants de l'Université des Sciences Appliquées de Hambourg (HAW) ont développé un concept pour un système électronique de records management destiné à l'administration de l'Université. Ils ont mis au point, pour toute l'Université, un plan fonctionnel de traitement de dossiers et ont fait des suggestions pour un concept de contrôle d'accès au système. Dans un but d'essai et de démonstration, ce concept a été implémenté, en tant que prototype, dans le système de records management connu sous le nom de DoRIS.

(J.H.)

▪ *Schriftgutverwaltung und Langzeitarchivierung* – Martin GENNIS – p. 387-392

On observe une interdépendance élevée entre le records management et la conservation à long terme, car toute implémentation du premier fait apparaître de nombreuses questions au niveau du second.

Particulièrement l'accès à long terme aux données scientifiques nécessite un records management soutenu.

Les instituts allemands de formation aux sciences de l'information devraient donc considérer le records management comme un domaine tirant parti de l'expérience et des connaissances acquises par le secteur administratif.

(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 avertir 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 oplopend 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> (bezocht 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.