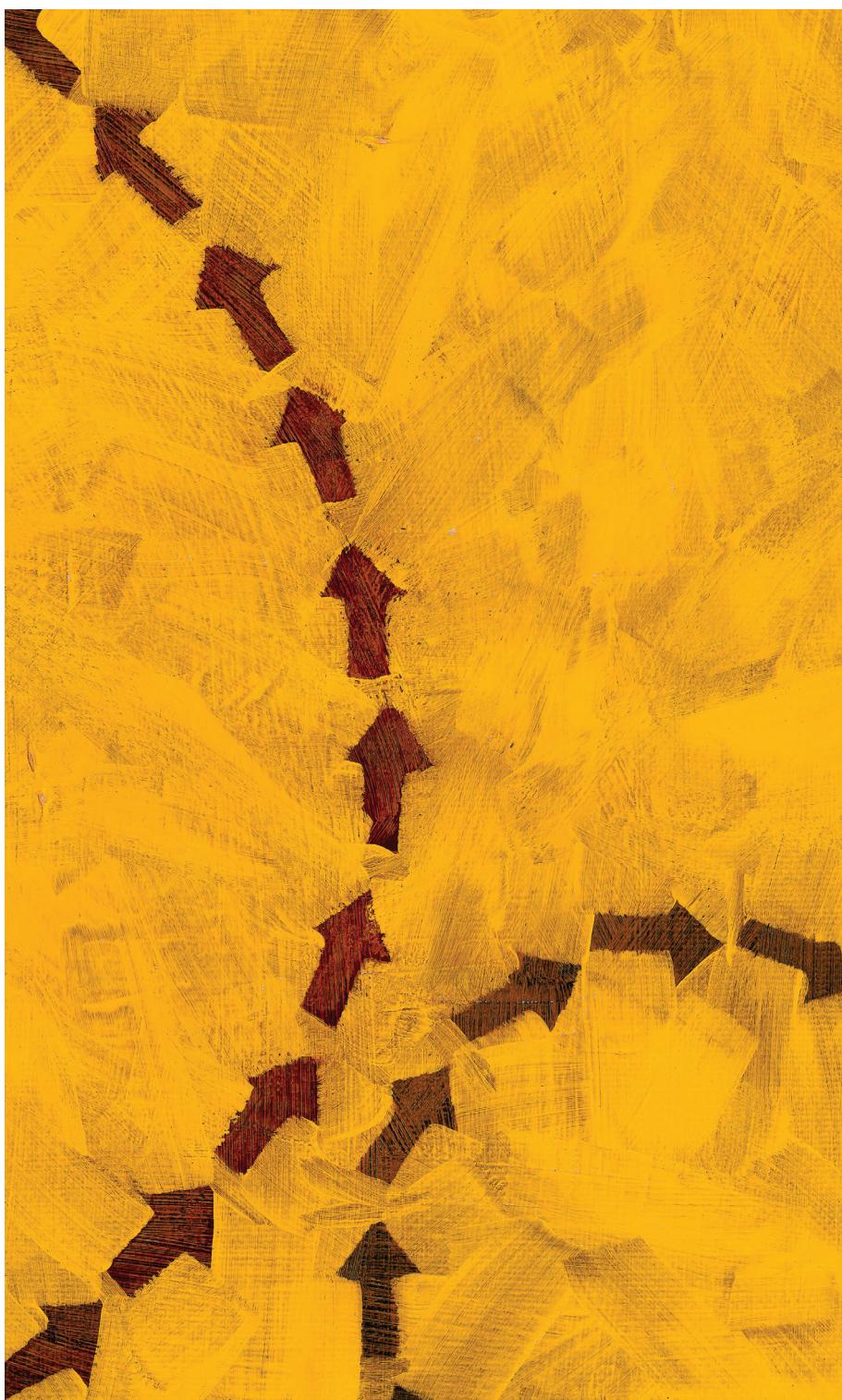


Numéro spécial | Speciaal nummer  
Bladen voor **DOCUMENTATIE**  
Cahiers de la **DOCUMENTATION**

Trimestriel | Driemaandelijks **Septembre | September**



**Inforum 2010**  
**Together we stand!**

From print jungle  
to a no shelf library

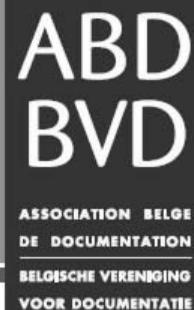
De Universiteitsbibliotheek  
K.U.Leuven evalueert haar  
dienstverlening

Bibliotheek Vlissingen  
maakt het verschil!

Former les étudiants à la  
maîtrise de l'information

Une profession,  
des métiers

Één I&D-professional,  
veel beroepen



Numéro spécial | Speciaal nummer  
 Bladen voor **DOCUMENTATIE**  
 Cahiers de la **DOCUMENTATION**

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

Christopher Boon  
 Jacques Henrard  
 Paul Heyvaert  
 Stefaan Jacobs  
 Simone Jérôme  
 Évelyne Luctkens  
 Philippe Mottet  
 Marc Van den Bergh  
 Dominique Vanpée  
 Natacha Wallez  
 Le groupe Inforum /  
 De Inforumwerkgroep

**Rédacteur en chef  
 Hoofdredacteur**

Guy Delsaut

**Mise en page  
 Opmaak**

Véronique Monnier

**Conception de la couverture  
 Coverontwerp**

Image Plus

**Image de couverture  
 Afbeelding cover**

Photodisc

**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

64<sup>e</sup> année - 2010 - n° 3

64ste jaargang - 2010 - nr 3

## NUMÉRO SPECIAL – SPECIAAL NUMMER

### INFORUM 2010 Together we stand!

▪ Editorial – Woord vooraf	3
▪ From print jungle to a no shelf library Creating a high performing library function that adds value, drives organization change and generates success <i>Andrew Clark</i>	5
▪ De Universiteitsbibliotheek K.U.Leuven evalueert haar dienstverlening <i>Dirk Aerts en Werner Beyens</i>	9
▪ Bibliotheek Vlissingen maakt het verschil! Mediawijsheid en informatiebemiddeling in het Google-tijdperk <i>Kees Hamann en Karolien Selhorst</i>	15
▪ Former les étudiants à la maîtrise de l’information Un rôle majeur des bibliothèques universitaires. Mais quelles sont les attentes en la matière ? <i>François Frédéric</i>	20
<i>Compte rendu – Verslag</i>	29
▪ Une profession, des métiers Table ronde lors de l’Inforum 2010 <i>Guy Delsaut</i>	
<i>Compte rendu – Verslag</i>	33
▪ Één I&D-professional, veel beroepen Rondtafel tijden Inforum 2010 <i>Guy Delsaut, vertaald door Dominique J.B. Vanpée</i>	
▪ Notes de lecture – Boekbesprekingen	37
▪ Nouvelles parutions – Nieuwe publicaties	39
▪ Regards sur la presse – Een blik op de pers	40

Les sommaires depuis 1947 et les articles des numéros 1999/1 à 2009/3  
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 2009/3  
zijn beschikbaar op:

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



par / door  
**Marc VAN DEN BERGH**

Coördinator *Inforum* / Coordinateur *Inforum*

traduit par / vertaald door  
**Jacques HENRARD**

U zit rustig in dit septembernummer van *Bladen voor Documentatie* te bladeren, we hopen natuurlijk dat u dit misschien zelfs leest. De laatste jaren staat dit derde nummer synoniem aan een gedetailleerde weergave van het voorbije *Inforum*.

Voor uw dienaar betekent dit dat hij in de prangende hitte van het voorbije zomerreces de laatste druppels energie uit de vingertoppen dient te tokkelen alvorens op vakantie te vertrekken.

Massa's energie zijn er steeds nodig om *Inforum* in goede banen te leiden. Dat dit zeker niet alleen van mij komt is duidelijk, daarom ook meer dan dank aan allen die deze dag opnieuw tot een voor ons onverhoop succes hebben mogen leiden. Ik denk hier in de eerste plaats aan de sprekers, de panelleden en de moderatoren en vanzelfsprekend aan de directeur-generaal van de Koninklijke Bibliotheek van België die door zijn niet te onderschatten tegemoetkoming ons de volledige infrastructuur ter beschikking stelt. Verder de mensen die voor de logistieke steun zorgden: sponsors, tolken, hostessen, technische bijstand van de KBR, catering. Ik vergeet in geen geval de collega's van de *Inforumgroep* voor de "jacht" op de sprekers. Mijn erkenning gaat eveneens naar de leden van de Raad van Bestuur van ABD-BVD die mij opnieuw het vertrouwen en de vrijheid gaven om deze manifestatie te coördineren.

Zoals u weet trachten we steeds te zorgen voor enkele nieuwigheden. Dit jaar deden we beroep op onze leden om een rechtstreekse bijdrage te leveren. Bedoeling van *Inforum 2010* "Together we stand!" was na te gaan welk strategisch belang, welke toegevoegde waarde onze documentatie- en informatiecentra nog hebben voor onze instellingen nu deze informatie door iedereen blijkbaar zo gemakkelijk kan terugvonden worden op het Internet.

Ik haalde in dit kader even bondig het voorbeeld aan van de instelling waar ik werk, de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) waar voor een tweetal jaar beslist werd om een monitoringfunctie uit te bouwen die het mogelijk

Vous voici occupé à feuilleter calmement ce numéro de septembre des *Cahiers de la Documentation*, et nous espérons naturellement que vous êtes peut-être même en train de le lire. Ces dernières années, le troisième numéro de l'année est toujours synonyme d'exposé détaillé du dernier *Inforum*.

Pour votre serviteur, cela signifie que, pendant la période de chaleur étouffante que nous avons connu cette été, il a dû faire appel à ses dernières ressources d'énergie pour vous présenter ledit numéro, avant son propre départ en vacances

Beaucoup d'énergie est en effet bien nécessaire pour mener à bien l'*Inforum*. Je ne suis évidemment pas tout seul et il convient de remercier à nouveau ceux qui ont contribué au succès inespéré de cette journée. Je pense ici, en tout premier lieu, aux orateurs, aux membres du "panel", aux modérateurs et bien évidemment au Directeur Général de la Bibliothèque Royale de Belgique qui nous a permis de disposer d'une infrastructure complète, ce qui est financièrement non-négligeable. En outre, n'omettons pas non plus tous ceux qui ont apporté un soutien logistique : les sponsors, les interprètes, les hôtesses, l'assistance technique de la KBR et les personnes du service traiteur. Je n'oublie certainement pas également les collègues du groupe *Inforum* pour leur "chasse" aux orateurs. Ma reconnaissance va également aux membres du Conseil d'administration de l'ABD-BVD qui, à nouveau, m'ont accordé leur confiance et le privilège de la coordonner cette manifestation.

Comme vous le savez, pour une telle journée, nous essayons toujours d'apporter quelques nouveautés. Cette année nous avons fait appel à nos membres pour qu'ils contribuent directement à cet évènement. Le but de l'*Inforum 2010*, "Together we stand!", était d'examiner quel intérêt stratégique et quelle valeur ajoutée nos centres de documentation et d'information offrent encore à nos institutions, alors que cette information semble maintenant si facilement trouvable sur l'internet.

maakt dat de leden van de verschillende binnen de SERV actieve studiediensten op een systematische en bevattelijke wijze worden ingelicht over de ontwikkelingen die zich binnen hun vakdomein voordoen of zich aandienen. Het documentatiecentrum werd geheroriënteerd tot een "slim-me" bibliotheek in de zin van het Engelse "slank" en het Nederlandse "slim", namelijk heel erg toegespitst op de specifieke SERV-werking.

Tweede vernieuwing tijdens deze studiedag was het panelgesprek in de namiddag waar vertegenwoordigers van uiteenlopende I&D-beroepen debatteerden over kenmerkende evoluties binnen hun subsector en de invloed van nieuwe technologieën op onze werkomgeving. Bij wijze van jennen werd zelfs de vraag in het midden gegooid of onze professionals wel open staan voor deze technologische ontwikkelingen.

U kan er rustig de rapportage van deze dag op nalezen, ik vertrek, ga de broodnodige energie opdoen om samen met de collega's vol moed *Inforum 2011* te beginnen voorbereiden en ik duim u even talrijk te mogen verwelkomen. En ja, ook aan u onze leden dank om ons steeds te steunen en aan al onze activiteiten deel te nemen.

J'en prendrais pour exemple celui de l'institution où je travaille, le Conseil socio-économique de Flandre (SERV) où, il y a environ deux ans, il fut décidé de développer une fonction de surveillance qui rende possible, aux membres des différents services d'études, de façon systématique et intelligible, l'accès aux informations disponibles concernant les développements liés à leur domaine d'activité. Le centre de documentation a été réorienté vers une bibliothèque "slim", tant dans le sens anglais du terme "mince" que dans le sens flamand "intelligent" c'est-à-dire qu'elle sera très à la pointe au niveau des matières traitées au SERV.

La seconde nouveauté proposée au cours de cette journée d'étude a été la table-ronde de l'après-midi où des représentants des différents métiers de l'I&D ont débattu de leurs évolutions spécifiques et de l'influence qu'ont eu les nouvelles technologies au sein de notre profession. D'une manière ou d'une autre, la question de savoir si nos métiers sont bien ouverts à ces évolutions technologiques a été lancée.

Et maintenant relisez donc tranquillement le rapport de ce jour, tandis que moi je m'en vais tenter de trouver l'énergie qui m'est nécessaire pour commencer à préparer avec des collègues l'*Inforum 2011*, et réussir à vous y accueillir les plus nombreux possible. Et pour terminer, merci aussi à vous, nos membres, de toujours nous soutenir en participant à toutes nos activités.

## FROM PRINT JUNGLE TO A NO SHELF LIBRARY

### Creating a high performing library function that adds value, drives organization change and generates success

Andrew CLARK

Group Leader Library Services, UCB

- L'organisation stratégique d'une bibliothèque et le besoin de maximiser à la fois la valeur du contenu et celle des services qu'elle fournit sont essentiels pour garantir qu'une bibliothèque spécialisée ne reste pas statique mais soit un atout de haute performance pour la société qui continue à rencontrer les besoins d'information grandissants des usagers de la bibliothèque et des cadres d'entreprise. Pendant les 18 derniers mois, la bibliothèque chez UCB a réalisé de manière stratégique et avec succès la transition d'une fonction statique et un peu archaïque à un service qui ajoute de la valeur de manière dynamique et est hautement respecté par tous les secteurs des affaires. Découvrez comment cela a été réalisé et soyez inspiré par ce succès.
- De strategische organisatie van een bibliotheek alsook de behoefte om zowel de inhoudelijke waarde als de geleverde diensten te maximaliseren zijn van essentieel belang om te garanderen dat een gespecialiseerde bibliotheek niet statisch wordt, maar dat deze eerder voor de onderneming een troef van hoog prestatievermogen zou zijn, rekening houdend met het feit dat deze onderneming geconfronteerd wordt met steeds hogere behoeftes aan informatie voor haar gebruikers en kader. De UCB-Bibliotheek heeft gedurende de laatste 18 maanden deze overgang gerealiseerd op strategische wijze en met succes om van een statische rol en een ietwat verouderde structuur te evolueren naar een bibliotheek met een dynamische toegevoegde waarde, gerespecteerd door alle geledingen van het bedrijf. Laat ons samen ontdekken hoe deze kentering tot stand kwam en misschien heeft dit succesverhaal een stimulerend effect om dezelfde weg op te gaan.

Strategic library planning and the need to maximize the value of both the content and the services delivered by the function is essential to ensuring that any special library doesn't remain static but is an invaluable high performing asset to the corporation that continues to meet the growing information needs of library users and corporate executives.

Challenging the organization and embracing difference, information experts that feel empowered in their responsibilities and have a strong understanding of industry trends and changing business needs is essential in developing library vision and the key to successful operations in the future.

With endless challenges facing Information professionals today, budget and staff cuts, cultural barriers in an international environment, a need to leverage costs against usage and the necessity to be compliant, the use of innovative technologies can play a critical part in the way that any special library redefines itself during challenging times, adding value to the role of the library function and supporting a knowledge transfer within the organization that can generate success.

Careful selection of providers and systems can present the library as a specialist department and high performing team, ensuring it will be recognized as an innovative department and remain strategically successful in future years.

Responsible information experts that take in trends and listen to the changing requirements of their users can challenge an organization to change. These prerequisites are important for the development of a vision for a special library and key to future success.

The library function within UCB has been redefining itself over the last **18 months** and has strategically and successfully transitioned itself from being a static and somewhat archaic library function **to a dynamic value adding facility** that is highly respected by all areas of the business.

How has this been achieved?

- Taking **practical actions to promote the library team within the organization** through library information days, 'info-action seminars' a redesigned intranet portal, library newsletter and innovative promotions such as customized tray mats in the staff canteen to raise awareness of services.
- By undertaking a **detailed online user survey** to better understand the needs of the library users, evaluate library services and ensure that needs are met in a way that adds value to information requirements and business work processes.
- Ensuring that **the library team has become a 'must have' value adding dynamic function**

**within the company** with team members who feel empowered in the roles they play and the significant part that the library team contributes to the success of UCB.

- By being transparent in all library activities and sharing experiences with colleagues both within UCB and externally, with library professionals in other institutions and corporate environments - to make a real difference within the library sector.

## Background

We all know the challenges facing libraries and information functions across all sectors including limited resources, decreasing budgets, staffing reorganizations, the need to be copyright compliant, technological overload, users who think they know what they are doing when they don't, cultural barriers in an international environment, the need to generate a good return on investment (ROI), or a library function that is perceived to be low value within the organization. As an informational professional we know that the key to success is balancing these challenges against growing user needs including an increased need for content and technological innovations to increase the knowledge transfer. The library function with a little 'creativity' and 'flexibility' needs to strategically realign itself within the organization

## The library landscape

Historically if one thinks about the library landscape it is often associated with stereotypical images of librarians that today have transformed into stereotypical action figures. From an end user perspective it can often seem confused and fragmented. On one side there might be collections of print books and serials, newspapers, small reference collections and on the other side we might have digital collections, e-books, full text databases, organizational repositories, online catalogues. With many sources of information within the library landscape, the professional challenge is to avoid possible fragmentation, silos of information and end user confusion, bringing together any disparity.

## Case study UCB: the challenges

Lack of strategic direction can often lead to information chaos and this was exactly the case within UCB.

Planning long term changes needs a strategy that is oriented along a company's objectives. However, plenty of challenges abound before an information centre is settled comfortably within the organisation. On one side there are heterogeneous user groups with diverse needs that call for new processes and structures within corporate libraries. On the other side there are managements that want to see the added value from content and services offered, a task almost impossible to meet. Any changes need to be promoted vigorously to ensure visibility of a corporate library as a high performing team. This should include a careful selection of providers and systems that can present the corporate library as a specialist function, ensuring that it will be recognised as an innovative department and remain strategically successful in future years, or it might mean a redefining of roles within the information team. Responsible information experts that take in trends and listen to the changing requirements of their users can challenge an organisation to change. These prerequisites are important for the development of a vision for a corporate library and key to future success. The library transition within UCB has been a voyage of discovery as the team has successfully transformed from a "print jungle" to a "virtual no shelf library".

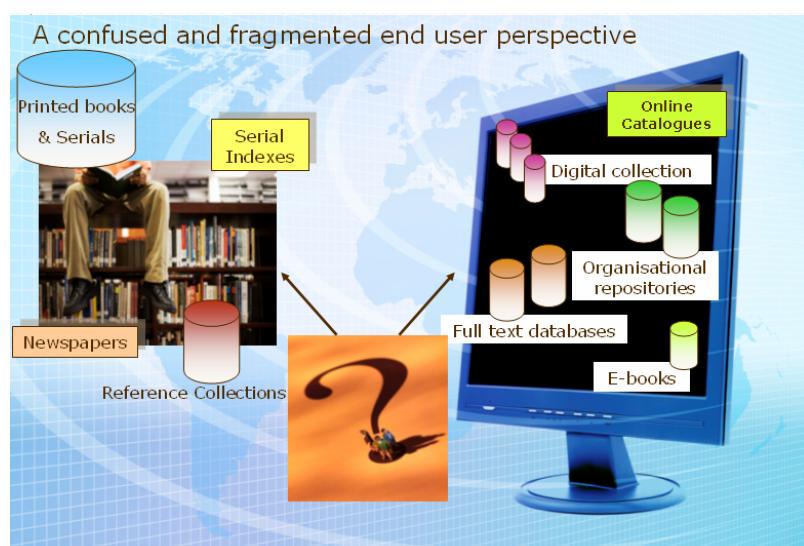


Fig. 1: A confused and fragmented end user library landscape.

The challenges facing the UCB library were not unique yet it became very apparent to the team that they needed to make some strategic changes in order to survive. The team needed to

be able to justify sizeable budgets, needed to have a valued visible presence within the organisation and be seen as a function that could make a difference, add value and drive change. Some of the challenges faced by the UCB library included:

- A geographical spread of 10,500 employees in over 40 countries
- 3 physical print libraries on 3 different sites
- A multi site library team
- Budget decreases of 10%
- Increased requirement for more content and innovative technology to access content
- Increased costs for content
- Local and global copyright agreements and compliance issues
- Need to generate a good ROI to justify high budget spend
- Need to deliver added value service to the business and become strategically more visible
- Need to be seen as an innovative and a high performing team in the organisation taking a lead in business direction

and the ethos behind these being a “community” focus the library started to identify itself as mediators of social networks. By nurturing a community focused culture within the organisation the team started to break down barriers between all levels of the company and thus better understand user’s needs (Fig. 2).

The team wanted to combine the challenges of the fragmented end user landscape with the

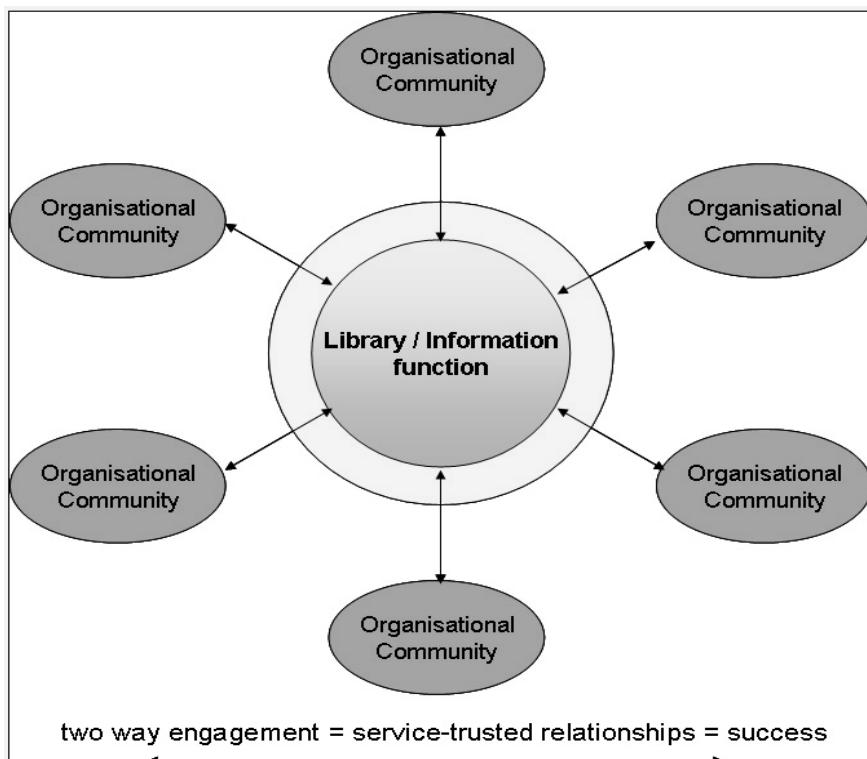


Fig. 2: The library as a pivotal function within the organisation.

### The need for re-alignment: a user driven focus

With a fight for survival and a need for the UCB library team to turn itself into a value adding high performing team within the organisation, at the end of 2008, the team decided to openly connect with their key stakeholders across the business through a global online user survey. Response rate was an overwhelming 72% and collected answers on everything about the library from service levels, content provision to search and retrieval technologies. Using the findings of the survey for the first time the team was starting to position itself at the centre of the organisation, defining itself as “experts” that wanted to connect with user communities across the business, listening and responding to needs. Slowly the library function was becoming a pivotal entity within the externally published information flow throughout the company and becoming visible from all sectors. With the explosion of social media sites such as *Facebook* and *Twitter*

library positioned as a pivotal function in the centre of the organisation engaged in two way relationships with user communities and this was to become the long term strategy of the team. Influenced by the results of the library survey and regular meetings with a newly formed library user group, the team identified three broad library functions that would form the basis of its strategy and that would help define the information professionals within the library team as “experts”. These three functions were:

- **E-lib technology and information acquisition** – where the focus would be on how users get access to content ensuring that within the search and retrieval process users get access to content in a way which is quick and easy and compliant with copyright legislation. The UCB library team wanted to start to build a picture of the kind of content that was being used and how this could be accessed – whether remote accessing devices could be used to evolve library services and how you could capture users knowledge and develop

this – most read content, most popular books etc.

- **Information delivery and knowledge sharing** - enabling the team to look strategically at ways of capturing knowledge and being able to share this with others to generate new ideas which might ultimately lead to success.
- **Copyright compliance** – where the focus for the library team would be to ensure complete copyright compliance across the organisation in the way that externally published information is retrieved, shared and stored.

With a strong focus in each of these areas the team looked at existing resources and technologies and through introducing a little "creativity" and "flexibility" into the process used these functional areas to deliver a long term strategy to the business. The core and motivation of this strategy centred on what the team deemed to be 3 key indicators for success and that would embrace both the organisation and new and existing library users. These indicators included:

- Service-trusted relationships between the library, user communities and wider organisation
- Library products that were used more effectively and efficiently
- Content delivered by the library team that was more targeted and cost efficient.

Because this strategy was a user driven strategy and the UCB library users and wider organisation were the main sponsors behind it this gave real credibility to the vision that the library team had. The team could openly and confidently present to

management meetings its clear commitment and direction for the future, taking a lead within the organisation, driving change and meeting organisational needs whilst delivering added value and success at the same time.

## The UCB success story

Key steps to building a successful strategy:

- Developing a team that focuses on collaboration and service trusted relationships
- Optimising library budgets through targeted and cost efficient content
- Capitalising on creativity – a lot can be done with very little
- Enhancing the user experience and developing functions that add real value
- Creating a team of library professionals that are empowered, accountable and passionate
- Be visible
- Affiliate the library to professional bodies – UCB is actively in the Belgian Association for Documentation, Special Libraries Association and Pharma Documentation Ring
- And most importantly have fun!

**Andrew Clark,  
UCB Celltech**

216 Bath Road,  
Slough, Berkshire, SL1 4EN  
United Kingdom  
Andrew.Clark@ucb.com

April 2010



Fig. 3: From print jungle to a no shelf library.

# DE UNIVERSITEITSBIBLIOTHEEK

## K.U.LEUVEN EVALUERT HAAR DIENSTVERLENING

Dirk AERTS

Hoofd Centrale Bibliotheek, Katholieke Universiteit Leuven (K.U.Leuven)

Werner BEYENS

Teamleider Publieke Diensten Centrale Bibliotheek, Katholieke Universiteit Leuven (K.U.Leuven)

Dit artikel verscheen in *Bibliotheek- en Archiefgids*, Vol. 86, nr. 3 (juni 2010). De VVBAD verleende ons toelating tot reproductie.

Cet article a déjà été publié dans *Bibliotheek- en Archiefgids*, Vol 86, n° 3 (juin 2010). Il est reproduit avec l'aimable autorisation de la VVBAD.

- In 2008 nodigde de Universiteitsbibliotheek van de K.U.Leuven alle studenten en personeelsleden uit om deel te nemen aan de *LibQUAL+* enquête. Dit bibliotheekgericht kwaliteitsonderzoek meet de perceptie van producten en diensten bij haar klanten. De informatie die door middel van het onderzoek verzameld werd zal waardevol zijn bij het uitwerken van toekomstige bibliotheekdiensten ter ondersteuning van onderzoek en onderwijs. Dit artikel geeft toelichting bij het doel, de aanpak en de resultaten van het onderzoek, en verwijst naar de conclusies en de toekomstige acties.
- En 2008, la Bibliothèque universitaire de la K.U.Leuven a invité tous les étudiants et membres du personnel à participer à l'enquête *LibQUAL+*. Cette enquête se focalise sur la perception des produits et des services à ses clients. Les informations recueillies grâce à cette enquête seront précieuses pour le développement futur des services de la bibliothèque destinés à soutenir la recherche et l'enseignement. Cet article explique l'objectif, la démarche et les résultats de l'enquête et amène à des conclusions et des actions futures.

In 2006 werd er binnen de Universiteitsbibliotheek Katholieke Universiteit Leuven (K.U.Leuven) een Werkgroep Kwaliteit en Dienstverlening opgericht. Er werd een kwaliteitsbeleid uitgestippeld met daarin aandacht voor objectieve en regelmatige kwaliteitmeting. Dat resulteerde in de loop van 2008 in een bevraging van alle studenten en personeelsleden van de K.U.Leuven, door hen uit te nodigen om deel te nemen aan de *LibQUAL+* enquête. Dit artikel gaat dieper in op die context, op de methodologie, de aanpak en de resultaten van het onderzoek, en verwijst naar de conclusies en de toekomstige acties.

In mei 2008 stelde de Universiteitsbibliotheek K.U.Leuven<sup>1</sup> een beleidsnota voor met als titel *Just for you: een kwaliteitsbeleid voor de Universiteitsbibliotheek (UB)*. Vanzelfsprekend wordt daarin de nodige aandacht besteed aan kwaliteitmeting. Er waren de voorgaande jaren al heel wat gebruikersonderzoeken gehouden, maar steeds op een weinig systematische manier of beperkt tot één bibliotheek. Voorbeelden hiervan zijn: Bibliotheek Rechtsgeleerdheid (maart 2006)<sup>2</sup>, de Centrale Bibliotheek (maart 2002<sup>3</sup> en april 2007<sup>4</sup>) en de Bibliotheek Sociale Wetenschappen (2007)<sup>5</sup>. Bovendien werden de resultaten nooit vergeleken met die van andere bibliotheken. Een integrale aanpak van deze kwaliteitmetingen biedt vele voordelen, waaronder een objectieve benchmarking, een

proces waarbij onderzoeksresultaten verrijkt kunnen worden door onderlinge vergelijking van prestaties tussen gelijkaardige organisaties.

Een zeer bekende tool voor gebruikersonderzoek en benchmarking bij grote onderzoeksbibliotheken is *LibQUAL+*, aangeboden en ontwikkeld door de Association of Research Libraries (ARL)<sup>6</sup>. Spil van het programma is een webgebaseerde enquête waarmee bibliotheken hun producten en diensten kunnen beoordelen en verbeteren. Meer dan 1000 instellingen in Canada, de VS, Australië, het Verenigd Koninkrijk en andere Europese landen hebben deel genomen aan *LibQUAL+*, sommige via consortia, andere als onafhankelijke deelnemers.

Na jarenlange ervaring in het verzamelen van gegevens, is *LibQUAL+* geëvolueerd naar een protocol dat bestaat uit 22 gesloten standaard vragen, 5 lokale (gesloten) vragen en een ruimte voor vrij commentaar. De 22 standaard vragen maken het mogelijk om de resultaten van verschillende bibliotheken te vergelijken en om zo aan (internationale) benchmarking te doen.

De 22 standaard vragen meten de perceptie van de klant op volgende terreinen:

- "Affect of Service" - vragen met betrekking tot het bibliotheekpersoneel, hun empathie, hun reactiesnelheid, hun betrouwbaarheid

- "Information Control" - vragen met betrekking tot de collecties, zowel papier als elektronisch, ondersteuning bij onderzoek en onderwijs
- "Library as a Place" - vragen die peilen hoe goed bibliotheken voldoen aan de individuele behoeften van klanten m.b.t. ruimte en infrastructuur

Zowel de 22 standaard vragen als de 5 lokale vragen worden beantwoord door de respondenten op drie aspecten telkens op een negen puntenschaal. Hierin zit de specifieke meerwaarde van *LibQUAL+* ten opzichte van andere onderzoeksinstrumenten.

Voorerst wordt gevraagd naar wat men minimaal verwacht ("minimum value"), ten tweede naar wat men effectief ervaart ("perceived value"), en tenslotte wat men idealiter zou wensen ("desired value"). Op basis van deze scores berekent *LibQUAL+* een "adequacy gap" (perceived minus minimum), die weergeeft in welke mate de effectieve ervaring de minimumdrempel overschrijdt. Hoe hoger deze score, hoe groter het succes van de bibliotheek. Indien positief is dat de blauwe zone (hier in donker grijs) in de radargrafiek, indien negatief kleurt deze zone rood (hier in zwart). De "superiority gap" (perceived minus desired) geeft de mate weer waarin er een afstand bestaat tussen wat men idealiter zou wensen en wat men effectief ervaart. Deze score zal meestal negatief zijn omdat het ideaal meestal niet bereikt (laat staan overschreden) zal worden. Dat betekent dat er meestal gestreefd zal worden naar zo klein mogelijke negatieve scores op dit kenmerk. Meestal kleurt deze zone geel (hier in licht grijs) in de radargrafiek, uitzonderlijk wordt dat groen.

## Methodologie en aanpak

Het opzetten en implementeren van de *LibQUAL+* enquête aan de K.U.Leuven werd gecoördineerd door een *LibQUAL+* Management Team (LMT) dat werkte in opdracht van het Management Team UB (MT-UB).

Preregistratie periode (januari – maart 2008)

Twee LMT-leden namen deel aan een *LibQUAL+* introductiedag in Londen.

Twee referentiebezoeken werden afgelegd. Één aan de Université Catholique de Louvain als potentiële partner in een consortiumdeelname<sup>7</sup>,

en het ander aan de Universiteit Utrecht die in 2006 deelgenomen had.

### Registratie en voorbereidingsperiode (april 2008 – juni 2008)

Op 9 april 2008 werd de UB geregistreerd als deelnemer voor de periode juli – december 2008. Na de registratie konden we ons vertrouwd maken met de *LibQUAL+ Management Center* tool. Hiermee konden we de eigen vragenlijst vormgeven en aanpassen, de voortgang tijdens de bevraging volgen en de resultaten van de eigen en andere in 2008 deelnemende instellingen opvragen.

### Bevragingsperiode (juli – december 2008)

De bevragingsperiode bestond uit drie fasen:

#### Fase 1

##### Taalkeuze

*LibQUAL+* biedt de standaard vragenlijst aan in verschillende talen en zelfs in verschillende varianten van dezelfde taal. Omdat het grootste gedeelte van haar doelgroep Nederlandstalig is, koos de UB voor "Dutch". Deze versie is een vertaling die gemaakt werd bij de eerste deelname door Nederlandse bibliotheken. Hoewel het LMT nogal wat moeite had met de formulering en het taalgebruik werd uiteindelijk

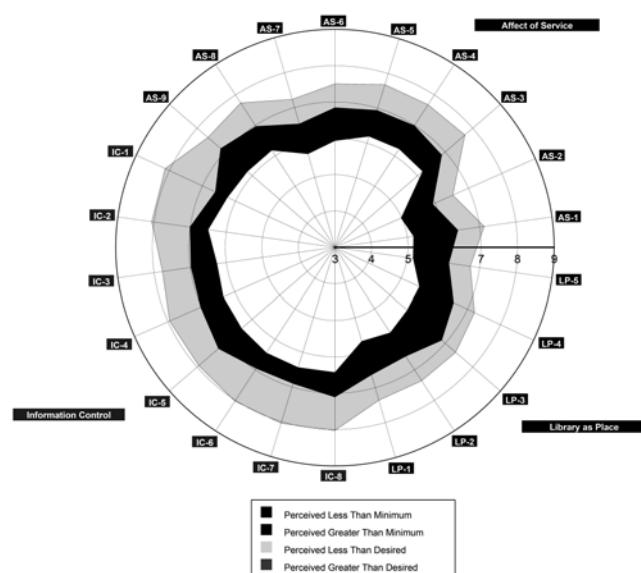


Fig. 1: LibQUAL+ algemeen resultaat K.U.Leuven.

toch besloten de vragenlijst over te nemen zoals ze in Nederland was uitgewerkt. Het referentiebezoek aan de Universiteit Utrecht bracht aan het licht dat er ook een mogelijkheid

bestond om parallel in twee talen de bevraging te laten uitvoeren. Er werd dan ook voor die werkwijze gekozen, met een Nederlandstalige en Engelstalige vragenlijst.

#### *Start- en einddatum van de bevraging*

De startdatum werd vastgelegd op 20 oktober 2008, de einddatum op 9 december 2008, waardoor de looptijd op 51 kalenderdagen kwam.

#### *Incentives*

Aan de deelnemers werd op het eind van de vragenlijst gevraagd om hun e-mail adres te vermelden wanneer ze in aanmerking wilden komen om een incentive te winnen. ARL bezorgde op basis hiervan een lijst van kanshebbers in een willekeurig gekozen volgorde. Onder de winnaars verdeelden we een iPod en 50 filmtickets.

#### *SPSS datafile*

ARL bezorgt de gegevens van de deelnemende instellingen in *Excel* formaat, of als een SPSS-datafile mits een meerkost. Aangezien we onze behoeften qua dataverwerking op een eigen manier hebben aangepakt, zoals u verder kan lezen, was de datafile in *Excel* formaat voor ons voldoende.

#### *Support e-mail adres*

Het support e-mail adres verschijnt op de vragenlijst als contactpunt voor de deelnemers met vragen of opmerkingen. Een anoniem adres <libqual\_support@bib.kuleuven.be> werd aangemaakt en gekoppeld aan het adres van een lid van het LMT, dat instond voor de beantwoording of dispatching naar de betrokken campussen. Ook na de bevraging werd dit adres gebruikt als centraal contactpunt.

#### **Fase 2: Vragenlijst en bevraagde populatie**

De vragenlijst bevat een aantal keuzelijsten voor informatie over de respondenten (discipline, leeftijd, geslacht, positie en de meest gebruikte bibliotheek). Voor de vijf lokale vragen kon gekozen worden uit een lijst van meer dan 100 mogelijke vragen. Van de vijf in het Nederlands beschikbare vragen werden er drie behouden. Twee andere werden geselecteerd en vertaald:

- Efficiënt interbibliothechairleenverkeer / documentleverantie
- Personaliseringsmogelijkheden in de elektro-nische bibliotheek
- Beschikbaarheid van hulp van informatie-specialisten

- Behulpzaamheid in het afhandelen van IT-problemen van klanten
- Geschikte openingstijden

Om methodologische redenen moest de populatie van het onderzoek beperkt blijven tot de studenten en het personeel van de K.U.Leuven. Zij maken meer dan 85% uit van onze geregistreerde klanten.

Externe klanten, alumni en studenten of personeel van de geassocieerde instellingen werden dus niet bevraagd.

De populatie van K.U.Leuven-studenten konden we in samenspraak met de studentenadministratie bepalen, maar het was geen gemakkelijke oefening. Studenten hebben vaak meerdere rollen. Belangrijk is bijvoorbeeld dat het jaar in de enquête niet slaat op het jaar in de opleiding maar op het hoeveelste jaar dat een student al ingeschreven is. Dit is belangrijk voor de interpretatie van de resultaten. Ook het bepalen van het aantal PhD's per discipline bleek geen eenvoudige klus. De populatiegegevens van het personeel werden aangeleverd door de personeelsdienst.

#### **Fase 3: Communicatiestrategie**

De UB Werkgroep Cultuur en Communicatie werd ingeschakeld om een communicatieplan uit te werken. Er werd hiervoor beroep gedaan op de bestaande informatiekanalen van de universiteit (*Dagkrant* en *Campuskrant*). Daarnaast werden specifieke instrumenten ontwikkeld, zoals een website<sup>8</sup>, een aangepaste banner en een screensaver. Daarna volgde een bericht aan alle potentiële respondenten om hen uit te nodigen om deel te nemen aan de enquête. Twee weken vóór het afsluiten van de bevragingsronde werd er een herinnering verstuurd. De respons op de enquête was hierdoor erg bevredigend (> 10% van de beoogde populatie). De communicatiestrategie hield ook rekening met de bibliotheekmedewerkers. Het project werd gekaderd in het kwaliteitsbeleid van de UB en alle bibliotheken werden regelmatig op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

#### *Periode na de verwerking van de resultaten (januari – mei 2009)*

Na de verwerking van de gegevens stelde ARL de resultaten ter beschikking. Via de *LibQUAL+* website, bood het Management Center gedeelte "Survey Results" een kort overzicht van de basisgegevens over het verloop van de bevraging. Op deze plaats konden we het algemene rapport<sup>9</sup> in de vorm van een PDF bestand downloaden. In het gedeelte "Survey data" vonden we de ruwe gegevens in de vorm van een *Excel* bestand. De

commentaren bij de vragenlijst werden in een apart *Excel*/bestand geleverd.

Als gevolg van de bevraging met twee vragenlijsten (Nederlands en Engels), werden de resultaten in twee gescheiden sets aangeleverd. Dit had tot gevolg dat de toepassing *LibQUAL+ Analytics*, waarbij op een interactieve manier de resultaten kunnen gefilterd en gecombineerd worden naar klantengroepen en disciplines, telkens op de gegevens van maar één vragenlijst betrekking hadden. De overige gecombineerde bewerkingen dienden bijgevolg door ons zelf uitgevoerd te worden. Behalve de intrinsieke moeilijkheidsgraad van deze opdracht waren er nog argumenten om hiervoor de hulp van specialisten in te roepen.

## Resultaten

Er werden 4.325 antwoorden genoteerd (Nederlands en Engels). Voor de populatie van studenten en wetenschappelijk personeel betekent dit een respons van bijna 10,9%. 1044 respondenten vulden een vrij commentaar in. Deze commentaren maakten geen onderdeel uit van de analyse. Het zijn persoonlijke indrukken die vaak gebaseerd zijn op individuele feiten. Daarom zijn ze vaak ook tegenstrijdig. Toch sluiten ze in het algemeen aan bij de cijfers. In het algemene rapport werd de analyse enkel uitgevoerd op het niveau van de instelling (K.U.Leuven) en de hoofdgebruikersgroepen. De vergelijking met gelijkaardige bibliotheken die datzelfde jaar in *LibQUAL+* participeerden (externe benchmarking) ontbrak dus en bovendien was het voor de UB, die elf bibliotheekseenheden telt, ook wenselijk om de resultaten per bibliotheek te bekijken (interne benchmarking). Om deze externe en interne benchmarking op een verantwoorde manier te kunnen uitvoeren, werd beroep gedaan op de expertise van het K.U.Leuven Center for Survey Methodology (CSM)<sup>10</sup>. Dit leidde tot een tweede rapport samengesteld door professoren Geert Loosveldt en Dirk Heerwegh<sup>11</sup>.

Zij voegden de gegevens van alle respondenten van beide vragenlijsten samen. Na de terugkoppeling met het LMT werd door het CSM bijkomend een online analyse tool ontwikkeld om niet alleen de analyses te reproduceren maar ook om nieuwe analyses uit te voeren op combinaties van vier variabelen: bibliotheek, discipline, hoofdgebruikersgroep, en deelgebruikersgroep. Men kon ook aangeven of men op discipline wilde wegen of niet om de relatieve proportie in de populatie te eerbiedigen en men kon ook de afwijking ten opzichte van het totaal (standaard 0,3) aanpassen. In de loop van 2009 werd dit instrument nog verder verfijnd in samenwerking met de firma Datimpact<sup>12</sup>.

## Betrouwbaarheid

Ondanks de goede reputatie van en lange ervaring met *LibQUAL+* lieten we door het CSM ook de betrouwbaarheid van dit meetinstrument onderzoeken. Men evalueerde twee aspecten: de waarde van de steekproef van respondenten en de waarde van de gebruikte stellingen of vragen. Statistisch steekproefonderzoek moet voldoen aan een aantal basisvereisten. Eén van die vereisten is dat de steekproef toevallig moet zijn samengesteld. Dat betekent dat elke eenheid van de onderzoekspopulatie een berekenbare kans moet hebben om opgenomen te worden in de steekproef. In de implementatie van *LibQUAL+* aan de K.U.Leuven was deze voorwaarde niet vervuld. Er werd immers gewerkt met een niet-aangeschermd online vragenlijst. Maar omdat de bevragingsperiode vrij lang liep was er weinig gevaar op het onbedoeld uitsluiten van eenheden van deelname.

*LibQUAL+* bestaat uit 9 vragen om "Affect of Service" te meten, 8 vragen om "Information Control" te meten, en 5 vragen om "Library as a Place" te meten. Hoewel de vragen werden opgesteld met de intentie om deze drie algemene begrippen te meten, moet getoetst worden of deze items dit inderdaad doen zoals verwacht. Het ging hier immers om vragen die vertaald werden vanuit het Engels. Het is mogelijk dat specifieke vertalingen voor een lichte betekenisverschuiving zorgen waardoor de Nederlandstalige versie van het meetinstrument niet valide is, hoewel de Engelstalige bron dat wel is. De evaluatie gebeurde aan de hand van een confirmatorische factor analyse (CFA). Algemeen kon geconcludeerd worden dat het meetinstrument voldoende geldig en betrouwbaar was.

## Globale resultaten Universiteitsbibliotheek

Globaal kan men stellen dat de gemiddelde respondent tevreden is over de diensten en producten van de UB. In het rapport kunnen we enkele tendensen onderscheiden. Als sterke punten vielen vooral op: de fysieke en digitale collecties, de dienstverlening en vakkennis van bibliotheekpersoneel en de rustige en inspirerende bibliotheekruimtes. Zwakkere punten waren: de externe toegang tot de elektronische bronnen, het gebrek aan geschikte groepswerkruimten en de te beperkte openingstijden. De *information literacy outcomes* kunnen beter. Klanten blijken niet altijd te weten wat er al bestaat en dus ook niet hoe het werkt. De klanten blijken hoge verwachtingen te hebben

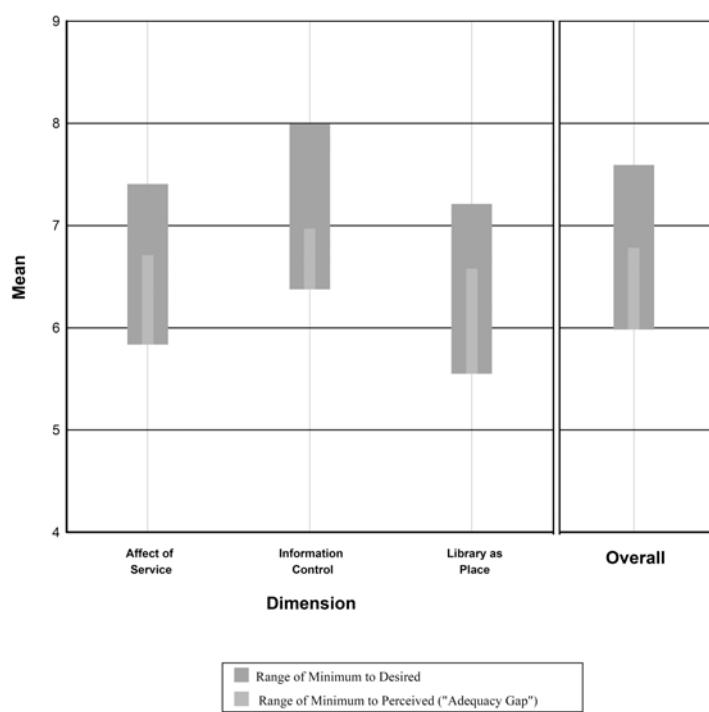


Fig. 2: LibQUAL+ gaps K.U.Leuven.

op het gebied van "Information Control", maar minder op het gebied van "Library as a Place". De verwachtingen op het gebied van "Affect of Service" zijn gemiddeld

Voor de externe benchmarking werden de Leuvense resultaten vergeleken met die van een vijftal gelijkaardige organisaties in het buitenland die in dezelfde periode deelnamen aan *LibQUAL+*. Daarbij werd op basis van een aantal criteria gekozen voor twee consortia, het Amerikaanse ARL met 22 bibliotheken en het Engelse SCONUL<sup>13</sup> met 17 bibliotheken, en drie individuele universitaire bibliotheken (Stellenbosch, University College London en University of Warwick). Algemeen kon worden vastgesteld dat de 'perceived scores' voor heel wat vragen elders hoger liggen dan in Leuven. Anderzijds beantwoorden de diensten en producten in Leuven wel zeer goed aan wat men ervan verwacht. De vergelijking van de resultaten leert dus dat hogere kwaliteit niet tot grotere tevredenheid leidt wanneer tegelijk ook de verwachtingen toenemen.

## Acties

Een aantal knelpunten konden vrij snel na de enquête worden weggewerkt. Zo nam ICTS<sup>14</sup> een nieuwe stuiterproxy in gebruik waardoor de digitale bibliotheek beter toegankelijk is voor de thuiswerkende student en onderzoeker. Anderzijds bevestigden de resultaten het bestaan van een aantal al eerder gedetecteerde behoeften. Zo wordt het aantal beschikbare bronnen systematisch uitgebreid. Om tegemoet te komen aan de nood aan geschikte ruimten voor groepswerk en studie werd besloten om in de binnenstad een Studielandschap Humane Wetenschappen<sup>15</sup> op te richten dat bij het begin van het academiejaar 2012-13 operationeel zal zijn. De enquête leerde ook dat de kwaliteit van de dienstverlening in de verschillende bibliotheekenheden erg uiteenlopend werd beoordeeld. Om te verhelpen werden twee opleidingstrajecten ontwikkeld, respectievelijk voor balieverantwoordelijken en voor baliemedewerkers. Op die wijze worden de acties op het gebied van kwaliteitsverbetering ingepast in het kader van het personeelsontwikkelingsbeleid. Het opzet daarbij is om medewerkers met dezelfde functie binnen de UB met elkaar in contact te brengen met het oog op het uitwisselen van *best practices* en het op punt stellen van procedures. Indien nodig wordt een opleidingstraject voorzien dat afgestemd is op hun noden. Dit moet leiden tot een grotere professionalisering bij de medewerkers en tot een grotere cohesie tussen de bibliotheken die samen de UB vormen.

Dirk Aerts  
Werner Beyens  
Katholieke Universiteit Leuven  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
3000 Leuven  
dirk.aerts@bib.kuleuven.be  
werner.beyens@bib.kuleuven.be

Juni 2010

## Referenties

- Hoseth, Amy E. We did LibQUAL+: Now what? Practical suggestions for maximizing your survey results. *College & Undergraduate Libraries*, 2007; vol. 15, nr. 3, p. 75-84.
- Joubert, Douglas J.; Lee, Tamera P. Empowering your institution through assessment. *Journal of the Medical Library Association*, januari 2007, vol. 95, nr. 1; p. 46-53.

McKnight, Susan. Are there common academic library customer values? *Library Management*, 2008, vol. 29, nr. 6/7; p. 600-619.

Saunders, E. Stewart. The LibQUAL+ phenomenon: Who judges quality? *Reference and User Services Quarterly*, 2007, vol. 47, nr. 1; p. 21-24.

Thompson, Bruce; Kyriolidou, Martha; Cook, Colleen. Library users' service desires: a LibQUAL+ study. *The Library Quarterly* [online], januari 2008 (geraadpleegd op 3 augustus 2010), vol. 78, nr. 1, p. 1-18. <<http://www.journals.uchicago.edu/doi/full/10.1086/523907>>

Thompson, Bruce; Kyriolidou, Martha; Cook, Colleen. User library service expectations in health science vs. other settings: a LibQUAL+® Study. *Health Information and Libraries Journal*, december 2007, vol. 24, nr. sl., p. 38-45.

Thomsett-Scott, Beth; May, Frances. How may we help you? Online education Faculty tell us what they need from libraries and librarians. *Journal of Library Administration*, januari 2009, vol. 49, nr. 1&2, p. 111-135.

## Noten

<sup>1</sup> In het kader van het strategische plan van de UB werd de managementstructuur grondig gewijzigd. Het oprichten van thematische UB-brede Werkgroepen was daar een onderdeel van.

<sup>2</sup> Bibliotheek Rechtsgeleerdheid K.U.Leuven. Resultaten gebruikersenquête (maart 2006) [online]. <<http://www.law.kuleuven.be/lib/index.php?taal=nl&id=14>> (geraadpleegd op 30 juni 2010)

<sup>3</sup> Beyens, Werner. Hoe kan ik u helpen, professor? Een peiling naar de behoeften aan elektronische bibliotheekdiensten bij academici aan de K.U.Leuven. *Bibliotheek- & Archiefgids*, 2003, vol. 79, nr. 1, p. 9-15.

<sup>4</sup> Katholieke Universiteit Leuven : Universiteitsbibliotheek. Gebruikersonderzoek Centrale Bibliotheek. [online]. <<http://bib.kuleuven.be/bibc/survey/index.htm>> (geraadpleegd op 3 augustus 2010)

<sup>5</sup> Katholieke Universiteit Leuven : Universiteitsbibliotheek: Bibliotheek Sociale Wetenschappen. Enquête SBIB. [online]. <<http://www.kuleuven.be/sbibhelp/2008/enquete.php>> (geraadpleegd op 3 augustus 2010)

<sup>6</sup> Op <<http://www.libqual.org>> vindt u meer informatie over LibQUAL+.

<sup>7</sup> UCL gebruikte pas in april 2009 LibQUAL+, maar dan in een consortium met Université Libre de Bruxelles (ULB) en Université de Liège (ULg). [online]. <<http://www.uclouvain.be/269966.html>> en <<http://www.bib.ulb.ac.be/fr/libqual/index.html>> (geraadpleegd op 8 maart 2010)

<sup>8</sup> Katholieke Universiteit Leuven. Tevredenheidsenquête Universiteitsbibliotheek [online]. <<http://www.libqual.be>> (geraadpleegd op 8 maart 2010)

<sup>9</sup> Katholieke Universiteit Leuven. LibEQUAL+: 2008 survey [online]. <[http://bib.kuleuven.be/organisatie/LibQUAL/2010\\_documenten/Libqual%20rapport\\_UBniveau.pdf](http://bib.kuleuven.be/organisatie/LibQUAL/2010_documenten/Libqual%20rapport_UBniveau.pdf)> (geraadpleegd op 8 maart 2010)

<sup>10</sup> CMS bestaat niet meer onder die naam maar is opgenomen in de Faculteit Sociale Wetenschappen, Centrum voor Sociologisch Onderzoek. [online]. <<http://soc.kuleuven.be/web/home/6/35/nl>> (geraadpleegd op 8 maart 2010)

<sup>11</sup> Dirk Heerwegh publiceert binnenkort in *Journal of Academic Librarianship* een artikel over de technisch-wetenschappelijke aspecten van zijn analyses.

<sup>12</sup> DatImpact [online]. <<http://www.datimpact.be>> (geraadpleegd op 3 augustus 2010).

<sup>13</sup> SCONUL (Society of College, National and University Libraries) is een Brits consortium SCONUL [online]. <<http://www.sconul.ac.uk>> (geraadpleegd op 3 augustus 2010).

<sup>14</sup> ICTS is de centrale informaticadienst van de K.U.Leuven

<sup>15</sup> Katholieke Universiteit Leuven, AGORA-project (2009-2012) [online]. <<http://agora.ghum.kuleuven.be>> (geraadpleegd op 3 augustus 2010).

# BIBLIOTHEEK VLissingen maakt het verschil!

## Mediawijsheid en informatiebemiddeling in het Google-tijdperk

Kees HAMANN

Directeur, Bibliotheek Vlissingen

Karolien SELHORST

Voormalig Beleidsmedewerker, Bibliotheek Vlissingen

Momenteel Stafmedewerker digitale bibliotheek, Vereniging van Vlaamse Provincies (VVP)

- Bibliotheek Vlissingen, in Nederland, heeft een ambitieuze missie: zij wil de burger helpen bij het zich ontwikkelen tot een volwaardig en betrokken deelnemer aan de hedendaagse informatiemaatschappij en kenniseconomie. De focus ligt hierbij op twee speerpunten: enerzijds mediawijsheid en leesbevordering of het zelfredzaam maken van diverse doelgroepen. Anderzijds op informatiebemiddeling: het op maat bieden van informatie aan klanten, geënt op een interne cultuur van kennis delen en samenwerken.
- La bibliothèque de Vlissingen, aux Pays-Bas, a une mission ambitieuse : aider les citoyens à devenir des participants engagés dans la société contemporaine de l'information et de l'économie du savoir. L'accent est mis sur deux domaines : d'une part l'implication des medias et la promotion de la lecture, ou réaliser l'autonomie des divers groupes cibles. D'autre part, proposer une médiation dans le domaine de l'information : fournir des informations sur mesure aux clients, selon un principe de collaboration et de partage des connaissances.

**B**ibliotheek Vlissingen, in Nederland, heeft een ambitieuze missie: zij wil de burger helpen bij het zich ontwikkelen tot een volwaardig en betrokken deelnemer aan de hedendaagse informatiemaatschappij en kenniseconomie. De focus ligt hierbij op twee speerpunten: enerzijds mediawijsheid en leesbevordering of het zelfredzaam maken van diverse doelgroepen. Anderzijds op informatiebemiddeling: het op maat bieden van informatie aan klanten, geënt op een interne cultuur van kennis delen en samenwerken.

### Mediawijsheid

Mediawijsheid is voor Bibliotheek Vlissingen het dragen van medeverantwoordelijkheid om onze doelgroepen verantwoord en gemotiveerd als consument en producent te leren omgaan met relevante soorten media. We willen zo optimale én gelijke kansen creëren, zodat *iedereen* informatie-deskundig kan worden.

Bibliotheek Vlissingen bouwt al meer dan twintig jaar aan een intensieve samenwerkingsrelatie met het primaire en secundaire onderwijs in de bijna 45.000 inwoners tellende havenstad. In die periode heeft zij geleerd dat leesbevordering, media-educatie of het aanleren van informatievaardigheden, geen kwestie is van enkele incidentele prikkels. Zij hebben een ontwikkeling doorgemaakt van dienstverlener-leverancier aan scholen, naar de status van partner van het onderwijs<sup>1</sup>. Dat alles omdat ze effectgericht zijn. Hun activiteiten

mogen verschil maken. Dat verschil zit hem in de mate waarin de doelgroep significant vorderingen maakt in het kunnen en willen omgaan met media. Losse en versnipperde activiteiten werken volgens deze bibliotheek averechts en zijn dus contraproductief. Probleem is echter dat een waaier van activiteiten juist overkomt als actief en actueel. Vandaar dat de veelheid aan activiteiten steeds minder de term "mediawijsheid" verdient.



Fig. 1: Bibliotheek Vlissingen.

De reeks van activiteiten, die door Bibliotheek Vlissingen in gang gezet is, richt zich op een duurzame bevordering van:

- het kunnen en willen omgaan met media;
- het adviseren bij het maken van keuzes uit media en die vervolgens leveren;
- het begeleiden van een verantwoorde omgang met de geleverde media.

Ze werken daar niet vrijblijvend aan, maar stellen heldere leerdoelen, die meetbaar zijn voor leerkracht en ouders.

Leidend uitgangspunt is dat het onaanvaardbaar is voor een ambitieuze kenniseconomie om genoegen te nemen met het feit dat al twintig jaar lang slechts 46% van de schoolverlaters basisonderwijs een voldoende haalt voor begrijpend lezen<sup>2</sup>. Dit is rampzalig voor de ontwikkelingskansen van kinderen, maar sluit per definitie de groep met onvoldoende capaciteiten uit voor mediawijs gedrag.

Niet dertien procent van de bevolking is laaggeletterd, maar 39<sup>3</sup>!

Alleen initiatieven, die gericht zijn op het effectief bevorderen van een gedragsverandering voor kunnen en willen lezen, vindt Bibliotheek Vlissingen interessant. Concreet betekent dit dat zij oog heeft voor activiteiten en initiatieven, die samenhang en structuur brengen in de leerlijn van woordenschatverbreding, leesonderwijs, leesplezier, media-educatie en mediawijsheid (voorbeelden in Hoorn, Den Bosch en Schiedam).

Het kost echter moeite om die strategische focus te handhaven, want niet alleen vanuit de branche, maar ook vanuit andere organisaties, komen er steeds meer hypeachtige initiatieven op bibliotheken af die in meer of mindere mate energieverpillend (niet effectief bijdragend dus) zijn.

De producten en diensten van bibliotheken zijn nog veel te veel aanbodgericht en gaan er veel te veel van uit dat scholen en ouders "er wel aan zullen meedoen". Helaas komen er nog steeds mensen op onze activiteiten af, maar we moeten eens durven erkennen dat dit eigenlijk de mensen zijn die dit het minst nodig hebben (veel-lezers, enthousiaste of bezorgde ouders, actieve leerkrachten). Alles dient erop gericht te zijn het publieksbereik te verbreden, ook naar hen die moeite met lezen en begrijpen hebben en niet uit zichzelf enthousiast aan bibliotheekactiviteiten willen deelnemen.

## Vraaggericht

Bibliotheek Vlissingen redeneert bij de ontwikkeling van haar dienstverlening expliciet en structureel vanuit

de behoeften van kinderen en de scholen. Dat wordt onderbouwd door regelmatig onderzoek, effectmetingen en evaluaties, klantenpanels en intensieve betrokkenheid van leerkrachten bij de ontwikkeling van diensten. Bibliotheek Vlissingen heeft vier leerkrachten in dienst voor de concretisering en organisatie van de dienstverlening.

Met dit inzicht wordt des te duidelijker dat de meeste activiteiten op het gebied van mediawijsheid haaks staan op de behoeften van de niet-actieve kinderen en vrijwel alle scholen. De meeste bibliotheken hebben volstrekt geen zicht op de omstandigheden waarin scholen verkeren ("ze hebben meer dan genoeg geld", "ze moeten maar meer tijd aan lezen besteden" enz.). Scholen krijgen gemiddeld 43 projecten per maand aangeboden van uiteenloopen organisaties. Minstens veertig daarvan verdwijnen in de prullenbak en van de resterende drie wordt slechts beperkt of slechts door één klas gebruik gemaakt)

Bibliotheken moeten zich op strategische wijze op doelgroepen richten. Door onmiddellijk alles voor iedereen te doen, zijn de effecten te verwaarlozen. Daardoor wordt het beeld dat dit alles een aardige, maar vrijblijvende bezigheid is, verder versterkt. Als we het aandurven concrete doelen te stellen en daar strategische partners bij te kiezen, wordt de activiteit serieus genomen door doelgroepen én subsidiegevers. Alleen dan zullen bibliotheken ervaren dat overheden weer meer subsidiegelden overhebben voor bibliotheekwerk.

## Mediawijsheid-activiteiten zijn volgens Bibliotheek Vlissingen nuttig als de volgende vier vragen positief beantwoord zijn.

- 1. Gaat het initiatief uit van de juiste strategische visie?*
  - a. Welke doelgroep bereik ik met dit initiatief? Opnieuw de actieve lezers/mediagebruikers of ook de passieve of niet-gebruikers?
  - b. Draagt het -bewezen- effectief bij tot gedragsverandering of is het een 'speldenprijs'?
  - c. Verlicht het de onderwijspraktijk door betere leerprestaties en/of tijdswinst?
- 2. Is de continuïteit en samenhang van de activiteit verzekerd?*
- 3. Vergroot ik mijn publieksbereik ermee (met name niet-mediagebruikers)?*
- 4. Beschikken bibliotheken over voldoende expertise om de activiteit te kunnen uitvoeren (naar capaciteit en deskundigheid).*

Bibliotheek Vlissingen wordt door het primair en secundair onderwijs ervaren als een van de weinige organisaties die hun onderwijsdoelen mee ondersteunt, hun effectiviteit vergroot en hun taken verlicht, zonder daarmee verborgen agenda's te hebben (zoals zieltjes willen winnen, meer kinderen naar de bibliotheek te willen lokken of het imago op te willen poetsen).

Woensdag 21 juli werd de zevende mediatheek binnen de gemeente Vlissingen geopend. Vier vestigingen zullen nog volgen. Elke mediatheek ziet er weer anders uit en biedt verschillende activiteiten: een logisch gevolg van vraaggericht werken. Jaarlijks wordt met iedere school het 'draaiboek' bijgesteld. Hierin staan de activiteiten van de mediatheek in samenhang gepresenteerd, zodat de school er haar planning op kan bouwen en nieuwe initiatieven beleidsmatig verankerd worden. Daarmee wordt de mediathecaris lid van het schoolteam en kan zij optimaal bijdragen aan de aandacht die mediawijsheid binnen het onderwijs verdient.

## Informatie op maat

Een ander aspect van het beleid richt zich op een doorgedreven vorm van informatiebemiddeling, geënt op een interne cultuur van samenwerken en kennis delen.

Bibliotheekdiensten zijn immers persoonlijke diensten waarvan de kwaliteit gebaseerd is op de interactie tussen klant en medewerker. Bibliotheek Vlissingen wil de kwaliteit van het inlichtingenwerk verhogen door dit niet langer een actie van één medewerker te laten zijn. Vraagafhandeling moet daarom gebaseerd zijn op teamwork en kennisdeling. Deze werkwijze geeft de bibliotheek de mogelijkheid meer gecontroleerd te streven naar een kwaliteitsniveau, want in teams werkende adviseurs vullen elkaar aan en komen tot een meer compleet antwoord, dan een eenling.

In de praktijk werkt dit als volgt. Als gevolg van de nieuwe organisatieopzet kent het vraagafhandelingsproces een cyclisch verloop (opgebouwd op basis van de zogenaamde PDCA-cyclus , Plan, Do, Check, Act of een cyclisch proces van plannen, leren en verbeteren), zodat klanten actiever benaderd worden, medewerkers niet meer op zichzelf antwoorden aan klanten geven, er voortdurend van elkaar geleerd wordt en de bibliotheek garant kan staan voor een zekere constante kwaliteit. Concreet betekent dit dat alle medewerkers actief zijn in één van de vier teams of "clusters":

- Plan: Cluster advies ontwerpt als het ware het ideale resultaat, dat we voor de klant willen verwezenlijken (gepersonaliseerd, hybride en dus verrassend);
- Do: Cluster Dienstverlening voert het plan zo goed mogelijk uit,
- Check: Cluster Communicatie vergelijkt de resultaten met de beoogde resultaten en vertaalt dit in adviezen ter verbetering van het proces;

- Act: Cluster Klantcontact borgt die resultaten door haar manier van klantbenadering verder te verfijnen en nog beter voor te spiegelen wat de klant van ons kan verwachten.

Uiteraard vergt deze manier van werken om een goede virtuele ondersteuning. Die wordt geboden door een interne wiki, de *BiebWiki*, die fungeert als centraal kennis-, samenwerkings- en communicatieplatform in de bibliotheek. De wiki kwam er een paar jaar geleden naar aanleiding van een kenniscleanse die onder meer aan het licht bracht dat het toenmalige statische intranet niet tegemoet kwam aan de behoeften van bibliotheekmedewerkers. Niettemin was er behoefte aan 'een systeem' waaraan iedereen gemakkelijk kon bijdragen en dat het werk en de werkprocessen ondersteunde. Een wiki – bij uitstek een interactief medium – leek daarvoor de aangewezen oplossing.

In de praktijk zien we dat de wiki gebruikt wordt voor, onder meer, het ondersteunen van teams en kenniskringen, het verspreiden van nieuws, het samen plannen van agenda's en evenementen, het samen werken aan projecten, ter ondersteuning van specifieke bibliotheekfuncties zoals 'romanadvies' en informatiedienstverlening enz. Het succes van de wiki werkt bovendien zo aanstekelijk dat ondertussen twee Zeeuwse wiki-initiatieven zijn opgestart, nl. een Zeeuwse wiki voor romanadvies<sup>4</sup> en een wiki voor alle mediacoaches in Zeeland.

## Kennis delen met anderen

Uiteraard beseft Bibliotheek Vlissingen dat zij niet alle wijsheid in pacht heeft. Samenwerking en kennisuitwisseling met externe kennisintensieve organisaties en bibliotheken is daarom primordiaal. Dit aspect van de dienstverlening wordt ondersteund door *Question Manager*, een systeem dat de bibliotheek ontwierp in samenwerking met de firma Neerlandica Systems en dat op virtuele wijze het fysieke vraagbeantwoordingsproces ondersteunt en transparant maakt. Met het invoeren van de vraag komt deze bovendien terecht bij de deskundig geachte collega's (binnen of buiten de bibliotheek), die ermee aan de slag kunnen. *QM* is daarmee een geavanceerde toepassing van *Question Point*, en is volledig geïntegreerd in de bibliotheekwiki.

Dat hoeft natuurlijk niet per sé met elke door de klant gestelde vraag, maar wel voor de moeilijkste of belangrijkste daarvan. De vraag naar *De aanslag* van Harry Mulisch is eenvoudig te beantwoorden. Anders ligt het met de vraag "*Ik wil zoveel mogelijk weten over De aanslag van Harry*"

*Mulisch.*" Door deze laatste vraag te beantwoorden met het voorstel dat een aantal collega's daarover graag een informatiedossier willen maken en dat diezelfde dag digitaal of per post zullen toesturen, zullen heel wat klanten verrast zijn. Deze zomer wordt een onderzoek door Universiteit Tilburg uitgevoerd naar de mening van klanten en niet-klanten van de bibliotheek over dergelijke informatiedossiers.

## Hoe werkt QM in de praktijk?

Wanneer een klant een vraag stelt – aan de balie, op een school, via de telefoon,... – wordt die door een medewerker geregistreerd en wordt een onderwerpscode (op basis van de SISO-classificatie) toegekend. Die code is gelinkt aan de kennisprofielen van medewerkers, wat ervoor zorgt dat de juiste vraag bij de juiste adviseur terecht komt.

Die experts – dat kunnen zowel bibliotheekmedewerkers zijn als medewerkers bij externe organisaties die zijn aangesloten op *QM* – werken samen aan het antwoord. Vervolgens komt het antwoord weer bij de frontoffice medewerker terecht die de vraag in ontvangst nam. Die laatste zorgt voor de terugkoppeling naar de klant. Ten slotte, komen alle beantwoorde vragen in een databank terecht die geïndexeerd wordt door *Google*. Dat laatste zorgt ervoor dat de bibliotheek veel meer dan vroeger in beeld komt bij de zoekresultaten van de gewone burger. Het is namelijk een feit dat de meeste mensen hun zoektocht naar informatie starten bij *Google* en niet op een bibliotheekwebsite. De toegevoegde waarde van *QM* zit in diverse aspecten. Ten eerste krijgt het bibliotheekmanagement voor het eerst zicht op welk soort vragen er gesteld

worden in de bibliotheek, hoe die worden beantwoord, enz. Nog belangrijker is het feit dat *Question Manager* de mogelijkheid geeft aan bibliotheken en andere kennisinstellingen om samen te werken aan de beantwoording van klantvragen en om zo gebruik te maken van de expertise van het volledige netwerk. Door deze

The screenshot shows the BiebWiki interface. At the top, there's a header with the title 'BiebWiki' and a search bar. Below the header, a message says 'U bent hier: Home'. On the left, there's a sidebar with a 'Menu' section containing links like 'Teams en clusters', 'Informatie', 'Projecten', 'Activiteiten', 'Informatie', 'Werk met de wiki', and 'Forum'. Under 'Agenda', there are several calendar entries for different months. The main content area has sections for 'Recente Wijzigingen', 'Laatste nieuws items', and 'Laatste wijzigingen Forum'. Each section lists recent changes or posts with details like the author and date.

Fig 2: De BiebWiki, het kennisdelingsplatform van Bibliotheek Vlissingen.

manier van werken krijgt de klant niet alleen een rijkere en verrassende antwoord op zijn of haar vraag, maar wordt de bibliotheek ook een belangrijke kennismakelaar in de maatschappij.

Kees Hamann  
Bibliotheek Vlissingen  
Spuistraat 6  
4381 HR Vlissingen  
Nederland  
khn@spui.nl

Karolien Selhorst  
Vereniging van Vlaamse Provincies  
Boudewijnlaan 20-21  
1000 Brussel  
karosel64@gmail.com

Augustus 2010

## Noten

- In het door de bibliotheekbranche bevorderde INK-kwaliteitssysteem wordt uitgegaan dat bibliotheekorganisaties ontwikkelingsfasen dienen te doorlopen: van activiteitgericht, (iedere medewerker doet het werk zo goed mogelijk), via procesgericht, (iedere medewerker vraagt zich af, wat wil ik met mijn activiteit bereiken, hoe pak ik het aan, heb ik bereikt wat ik wilde en hoe stel ik bij?), naar systeemgericht werken, (iedere medewerker bedenkt wat de consequenties van zijn of haar activiteiten zijn voor werkzaamheden van de rest van de organisatie). De vierde INK-fase is ketengericht, (wat wil de klant en hoe richt ik van daaruit mijn organisatie in, mede door kosten en kennis te delen met partners t.b.v. de klant?).

- 2 van der Schoot, Frank. *Onderwijs op peil? Een samenvattend overzicht van 20 jaar PPON*[online]. Cito, 2008 (geraadpleegd op 8 augustus 2010). <[http://www.cito.nl/po/ppon/alg/Cito\\_PPON\\_20\\_jaar.pdf](http://www.cito.nl/po/ppon/alg/Cito_PPON_20_jaar.pdf)>
- 3 *Literacy in the information age: Final report of the international adult literacy survey*[online]. Organisation for Economic Co-operation and Development, Statistics Canada, 2000 (geraadpleegd op 8 augustus 2010). <<http://www.oecd.org/dataoecd/24/21/39437980.pdf>>
- 4 Aan de wiki nemen deel: Bibliotheek Vlissingen, Zeeuwse Bibliotheek, Biblioosterschelde en Bibliotheek Zeeuws-Vlaanderen. Het doel is: het samen ontwikkelen en delen van themalijsten literatuur, boekenleggers enz., het uitwisselen van ervaringen en expertise inzake romanadvies, het ondersteunen van de permanente ontwikkeling op het vlak van romanadvies van bibliotheekmedewerkers in Zeeland enz..



# FORMER LES ÉTUDIANTS À LA MAÎTRISE DE L'INFORMATION

Un rôle majeur des bibliothèques universitaires.

Mais quelles sont les attentes en la matière ?

François FRÉDÉRIC

Adjoint du directeur de la Bibliothèque des Sciences humaines, Université Libre de Bruxelles (ULB)

■ Les bibliothèques universitaires se préoccupent depuis longtemps de la formation de leurs usagers à la maîtrise de l'information. Cette tâche connaît un essor important avec le développement des technologies de l'information et de la communication. Divers référentiels de compétences ont été publiés ces dernières années ; ils guident la construction des programmes de formation documentaire dans les universités. Cependant, la responsabilité de la formation n'incombe pas exclusivement aux seuls bibliothécaires, elle doit être partagée entre ceux-ci et les enseignants car la compétence documentaire est au cœur de la formation universitaire et ne se réduit pas à de simples aptitudes techniques. Compétence intellectuelle, méthodologique et technique, elle prend place dans le bagage attendu d'un universitaire diplômé. Mais quelles sont les attentes du monde professionnel en la matière ?

■ De universiteitsbibliotheek bekomenen zich al langer over de opleiding van hun gebruikers omtrek de informatiebeheersing. De taak werd alleen maar complexer door de evolutie van de informatie- en communicatietechnologieën. De laatste jaren ontstonden diverse competentiereferentielen die binnen de universiteit tot leidraad dienen om vormingsprogramma's uit te werken. De opleiding dient niet uitsluitend verzorgd te worden door de I&D-verantwoordelijken, maar ook door het onderwijszend personeel. Het gaat immers niet louter om het bijbrengen van technische vaardigheden, de competentie om informatie te vinden en te beheersen is cruciaal binnen de universitaire opleiding. Van een universitair opgeleide mag verondersteld worden dat hij intellectuele, methodologische en technische vaardigheden in zijn bagage heeft zitten. Maar wat zijn de verwachtingen van de professionals?

La question des attentes en formation des étudiants renvoie au questionnement de l'auteur, actif en formation documentaire des étudiants universitaires depuis quinze ans. Ce texte sera donc, lui aussi, imprégné de ce questionnement. Les questions soulevées ne trouveront pas toutes une réponse.

Par ailleurs, cette réflexion est menée d'un point de vue bien spécifique : celui d'un formateur documentaire en enseignement universitaire. Son expérience ne peut donc s'étendre à tous les secteurs de l'information/documentation.

La question soulevée dans le titre porte notamment sur les attentes du monde professionnel quant à la maîtrise de l'information par les jeunes diplômés de l'enseignement supérieur. Or, agissant en amont du monde professionnel, au cours de la formation universitaire des étudiants, l'auteur n'a pas de réponse quant à ces attentes ; s'interrogeant, il souhaite faire partager ce questionnement avec d'autres acteurs de la formation documentaire et, plus largement, d'autres professionnels de l'information et de la documentation ; voire avec d'autres acteurs (les employeurs, notamment) du monde professionnel.

## À l'université

Les Archives et Bibliothèques (A&B) de l'Université libre de Bruxelles (ULB) ont inscrit en exergue de leur document de présentation : "La formation, l'incitation et le support à la recherche sont la fonction primordiale d'une bibliothèque universitaire. (...) La dématérialisation des médias scientifiques et [c]les formes nouvelles de communication savante invitent à relever de nouveaux défis : donner à tous les étudiants les clés de ces univers digitaux, former des acteurs et des utilisateurs lucides et critiques d'une information globale et massive."<sup>1</sup> En cela, elles n'ont fait que s'inscrire dans un mouvement ancien et généralisé dans les bibliothèques universitaires ; une évidence, désormais ; particulièrement depuis l'essor de ce qu'on a appelé les "Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication" (NTIC), qui ne sont plus si neuves maintenant (leur apparition massive dans les bibliothèques remontant aux années '90), mais dont le développement reste constant. De "médiateurs de l'information", les bibliothécaires sont devenus des "médiateurs des technologies de l'information et de la communication".

Toutefois, si les technologies, quand elles étaient neuves, ont nécessité un apprentissage – surtout technique –, leur développement et leur

installation dans la vie quotidienne tend à nuancer, voire à réduire la nécessité de cet apprentissage technique. Ce n'est plus tant la difficulté à faire fonctionner une ressource documentaire (un "moteur de recherche" comme l'appellent souvent les étudiants) qui se pose, que la difficulté à repérer la ou les bonnes ressources documentaires dans l'offre surabondante et à interroger efficacement ces ressources. Et cette difficulté renvoie à des compétences beaucoup plus larges et complexes à acquérir que la simple interrogation d'un "moteur de recherche".

Ces compétences sont celles de la méthodologie de la recherche et du traitement d'informations ; un ensemble de compétences que l'on est en droit d'attendre de la part d'un diplômé de l'enseignement supérieur.

Dès lors, la mission que se sont données les bibliothèques s'avère très ambitieuse.

Est-ce le rôle des seules bibliothèques ?

## Définitions et cadre de la formation à la maîtrise de l'information

Contre l'"infobésité", le "désordre informationnel", il est désormais indispensable de doter l'étudiant des moyens de trouver, traiter, critiquer et exploiter une information utile, pertinente et de qualité.

"Éducation à l'information", "Culture de l'information", "Culture informationnelle", "Maîtrise de l'information", toutes ces expressions que les Anglo-Saxons rassemblent sous l'expression "Information literacy"<sup>2</sup>, renvoient à une compétence : *"Être compétent dans l'usage de l'information signifie que l'on sait reconnaître quand émerge un besoin d'information et que l'on est capable de trouver l'information adéquate, ainsi que de l'évaluer et de l'exploiter."*<sup>3</sup>

Cette définition, qui a déjà plus de douze ans, reste d'actualité. Elle a été enrichie au fil des ans de référentiels de compétences qui détaillent cette compétence générique. Nous y reviendrons plus loin. Mais, fort de cette précision terminologique, il convient de dresser l'état des lieux.

## Etat des lieux

Ces dix dernières années, de nombreuses enquêtes ont été menées de par le monde visant

à mesurer le niveau de maîtrise des compétences documentaires par les étudiants de divers niveaux et de diverses disciplines. En Communauté française de Belgique, une enquête de cette nature a été menée en 2007-2008 par le Groupe EduDOC<sup>4</sup> et le Conseil interuniversitaire de la Communauté française (CIUF).

Cette enquête (dont les résultats sont publiés sur le site du Groupe ÉduDOC, voir note 4) a été menée auprès d'étudiants s'inscrivant pour la première fois dans l'enseignement supérieur (université ou haute école).

Elle révèle que le niveau de performance documentaire des étudiants qui arrivent dans l'enseignement supérieur, tel que mesuré par l'enquête, est faible (7,6/20).

Il apparaît par ailleurs clairement que l'utilisation d'Internet ou en tout cas la mise à disposition d'une connexion Internet au cours des études secondaires n'améliore pas cette performance<sup>5</sup>. Ce constat est intéressant en ce qu'il bat en brèche une idée communément répandue que la "génération Internet" et, plus encore, la "génération Google" maîtrisent parfaitement les technologies. Si elles les adoptent plus spontanément et naturellement que leurs aînées, elles ne sont pas forcément mieux outillées – voire plutôt moins, ne fût-ce que par leur expérience et leur culture générale moindres en raison de la différence d'âge – pour les exploiter au mieux, notamment dans le cadre d'une recherche documentaire<sup>6</sup>.

Une étude québécoise antérieure montre que : *"bon nombre d'étudiants semblent mal connaître ou ne pas connaître du tout les éléments de base du processus de recherche documentaire"*.

Ces lacunes ont un impact sur les travaux des étudiants, notamment :

- difficulté à repérer de l'information pertinente en raison de stratégies de recherche déficientes ;
- utilisation prépondérante des moteurs de recherche Internet au détriment des outils de recherche permettant de repérer des sources validées et de niveau approprié ;
- plagiat par ignorance des règles d'éthique documentaire.

Ces études sont avant tout le reflet des réflexions et des préoccupations des professionnels de l'information qui les ont menées. Le sont-elles aussi pour les professionnels académiques et scientifiques ? Et des professionnels du monde du travail, de l'entreprise ?

## Utilité d'une formation à la maîtrise de l'information

Dans le courant des années '90, Alain Coulon et son équipe du laboratoire d'ethnométhodologie (Université de Paris 8) ont mené une étude poussée de l'impact d'une formation documentaire sur la réussite des étudiants à l'issue des premier et deuxième cycles universitaires. Les conclusions sont éclairantes : *"Sur 100 étudiants ayant suivi l'enseignement de documentation, on en retrouve 68 en licence deux ans plus tard (...), contre seulement 30 pour le sous-groupe qui n'a pas suivi cet enseignement; de même 33% sont inscrits en maîtrise quatre ans plus tard (...), contre 15% pour les autres."*<sup>8</sup>

Voici donc un élément de réponse à notre question, émanant non plus des professionnels de la documentation mais de la sphère de la recherche "académico-scientifique".

L'étude relève que :

- *"suivre une formation de méthodologie documentaire lorsqu'on est un étudiant de première année constitue un atout décisif car c'est un enseignement qui permet de se confronter de manière claire aux problèmes d'apprentissage des règles de l'enseignement supérieur;"*
- *"ces apprentissages méthodologiques constituent un "instrument d'affiliation intellectuelle" au monde de la recherche et à l'enseignement supérieur. Celle-ci est un des facteurs critiques de persévérance dans les études postscolaires."*

Notre pratique de la formation à l'université nous amène cependant à nuancer les conclusions d'Alain Coulon, en ceci que la formation à la méthodologie documentaire n'a de sens que si elle permet de répondre à un besoin (documentaire) ressenti par l'étudiant. Une formation à la méthodologie de la recherche – même en vue de l'affiliation à l'université – n'aura d'impact que si l'étudiant en voit les effets dans son cursus. Isolée de toute pratique concrète de recherche, elle n'a que peu de chance de succès, notamment en raison de la méconnaissance de l'univers documentaire par les étudiants commençants – telle que révélée par les enquêtes –, et si elle ne s'inscrit pas dans un projet pédagogique recourant à la recherche d'informations. C'est pourquoi, à l'ULB, la formation n'est pas proposée automatiquement dès la première année de bachelor (BA 1) mais bien, en concertation avec les enseignants, dès qu'elle s'avère nécessaire pour répondre à ce besoin.

Une formation documentaire semble donc s'avérer utile tant pour combler les lacunes en compétences documentaires des étudiants, comme le montrent les enquêtes, que pour favoriser l'appropriation par ceux-ci des règles de l'enseignement supérieur, telle qu'illustrée par les travaux de Coulon.

Dans le premier cas, la formation visera à guider l'étudiant dans l'univers informationnel, à développer une méthodologie de la recherche et à l'inciter à la vigilance, ainsi qu'à le sensibiliser à l'éthique de la recherche (contre le plagiat, même par ignorance).

Dans un sain souci de gestion également, les bibliothèques ont intérêt à proposer des formations à leurs usagers, au sens le plus large, pour amener ceux-ci à utiliser les ressources documentaires acquises parfois à grands frais.

Une question reste cependant pendante : une formation à la maîtrise de l'information favorise-t-elle l'intégration professionnelle des jeunes diplômés et, plus largement, leur intégration dans la vie active et la société ?

Alain Coulon envisageait de poursuivre ses recherches pour évaluer l'effet de la formation documentaire sur la vie professionnelle des étudiants, entrés dans la vie active. Hélas, il a réorienté ses travaux et renoncé à mener cette étude qui aurait répondu, sans doute, à nombre de nos questions. À notre connaissance, plus aucune étude de cette ampleur n'a été menée depuis la publication des résultats en 1999.

## À quoi former<sup>9</sup> ?

Formons donc nos usagers, particulièrement les étudiants. Mais à quoi les formerons-nous ?

Former à la recherche documentaire ou d'informations ?

La dématérialisation de la documentation (il n'y a plus que les historiens à s'intéresser au document...), voire celle des usagers de bibliothèques qui interagissent de plus en plus à distance avec celles-ci et sont très demandeurs de cet accès distant, modifie profondément le rapport au document et même la typologie documentaire traditionnelle. C'est moins le document en tant que tel (le livre, l'article,...) que l'information qu'il procure qui est recherchée, quelle que soit la forme ou le support de cette information. La matérialité du document a cédé la place à la virtualité de l'information, avec tout

ce que cela implique de difficulté d'évaluer celle-ci.

### Former à l'usage de la bibliothèque et particulièrement de son catalogue ?

Les formations documentaires en bibliothèque, quand elles existent, restent souvent trop centrées sur la bibliothèque en tant que lieu et le catalogue comme porte d'accès à la documentation qui y est conservée. Or la bibliothèque, outre un lieu qui risque d'être de moins en moins fréquenté, est un monde mal connu pour le néophyte, le catalogue un outil bizarre, ô combien plus complexe que les moteurs de recherche sur Internet courants (même si de plus en plus, les catalogues tendent à ressembler à ces moteurs) et le langage documentaire une langue étrangère. Hubert Fondin a, au sujet des formations en bibliothèque, des propos assez durs : *"La formation ne suscite aucune remise en cause sur l'organisation, sur les outils, sur les techniques. Elle sert plutôt de justification à la pratique professionnelle [des bibliothécaires], voire à sa reproduction."*<sup>10</sup>

Toutefois, les bibliothécaires prennent progressivement conscience du décalage qu'il y a entre leur façon de faire et les pratiques de recherche documentaire à l'heure d'Internet et de Google. Ils se rendent bien compte que leurs outils, jadis bien caractérisés (la bibliographie, le catalogue, l'index, le thésaurus, la classification,...) tendent à s'hybrider. On peut désormais passer sans s'en rendre compte de la référence bibliographique au texte complet. Et c'est ce que demandent les usagers : le moteur unique donnant accès au "full text". Certains bibliothécaires peuvent cependant vivre cette "googleisation" comme un palliatif à la méconnaissance des outils et de leur fonctionnement. Nos beaux outils documentaires sont parfois tellement complexes que nous devons passer plus de temps à expliquer leur fonctionnement qu'à former à une méthode de recherche. Mais, peut-être est-ce dû au fait que nous, bibliothécaires/documentalistes, sommes plus à l'aise avec la technologie documentaire qu'avec la méthodologie de la recherche documentaire ?

Souvent, la formation documentaire ne tend à développer qu'un ensemble de savoir-faire de type technique or si cette formation technique est indispensable, elle reste cependant insuffisante. *"L'étudiant y apprend à manipuler un outil mais n'apprend pas à gérer son besoin d'information. Il doit encore apprendre pourquoi utiliser tel outil plutôt que tel autre, comment organiser ses concepts de manière à poser une*

*question qui ait du sens et une fois l'information repérée et critiquée, intégrer celle-ci dans ses propres connaissances."*<sup>11</sup>

### Former à des outils ou une méthode ?

Car, une fois passée la difficulté technique, ce qui apparaît le plus clairement c'est la difficulté à cerner le sujet de la recherche, le conceptualiser, l'identifier d'après un vocabulaire spécifique au sujet et au domaine couverts, parfois le traduire dans une autre langue (l'anglais, notamment, langue actuelle de la science), développer une stratégie de recherche fine et adaptable et, finalement, interpréter, évaluer, et traiter l'information trouvée. Ici se dresse le paradoxe : pour bien chercher, il faut déjà connaître ! Cela demande une grande culture générale et spécifique à son sujet pour se poser de bonnes questions (et en faire de bonnes questions documentaires) et pour évaluer l'information trouvée et la traiter.

Ainsi décrites, les compétences à la recherche documentaire ne relèvent dès lors pas de ce qu'il est commun d'appeler les "soft skills" ("compétences douces", non techniques), qui s'acquerraient par imprégnation dans un milieu favorable (l'université, qui est lieu de recherche) ou par l'exemple (celui des maîtres ou des chercheurs). Elles sont, au contraire, au cœur de la formation scientifique. Elles demandent apprentissage et pratique répétée.

La meilleure des solutions serait d'apprendre à chercher et à relier entre elles les informations, tout en faisant preuve d'esprit critique. Et cela ne peut se focaliser uniquement sur la seule recherche documentaire mais doit aller bien au-delà, en amont et en aval de celle-ci. En amont, prendre conscience de son besoin d'information est un des aspects les plus importants de la démarche d'accès à l'information. Intervenir à ce niveau est essentiel mais suppose une étroite collaboration entre les spécialistes de la documentation et les enseignants qui soumettent les problèmes aux étudiants. En aval, la formation documentaire ne peut s'arrêter au moment où le document est obtenu. Elle a à intégrer les étapes qui consistent à comprendre, critiquer et évaluer l'information reçue pour voir dans quelle mesure elle répond aux besoins initiaux, à l'utiliser, à la gérer et à l'exploiter pour développer sa propre connaissance et recadrer son besoin documentaire initial en fonction de la connaissance nouvelle. Ici encore, la collaboration entre bibliothécaires et enseignants est indispensable.

La formation documentaire - donnée le plus souvent par les bibliothécaires - n'est qu'un

aspect de la formation à la recherche, une étape du processus. Celui-ci est plus complexe, plus lent, plus long et itératif. La formation documentaire ne forme pas seule à l'esprit critique. Il convient de lui donner une présence continue dans le processus d'apprentissage. Elle ne peut être une démarche qui vient se greffer, en plus du programme de cours, sur la formation existante. Elle concerne des attitudes et des aptitudes fondamentales et doit procéder ou en tout cas accompagner l'ensemble du processus d'enseignement.

## Référentiels de compétences<sup>12</sup>

La compétence à la recherche documentaire/d'information, élément constitutif de la maîtrise de l'information, peut se détailler comme suit :

- L'étudiant compétent dans l'usage de l'information détermine la nature et l'étendue de l'information dont il a besoin.
- L'étudiant compétent dans l'usage de l'information se procure l'information dont il a besoin de manière efficace et rentable.
- L'étudiant compétent dans l'usage de l'information évalue l'information et ses sources de manière critique ; il insère l'information sélectionnée dans sa base de connaissances et dans son système de valeurs.
- Individuellement ou au sein d'un groupe, l'étudiant compétent dans l'usage de l'information utilise efficacement l'information pour atteindre un objectif précis.
- Parce qu'il a connaissance de la plupart des questions d'ordre économique, juridique et social qui entourent l'usage de l'information, l'étudiant compétent dans l'usage de l'information accède à l'information et l'utilise dans le respect des règles éthiques et juridiques.

En termes d'aptitudes, cela se traduit, pour l'étudiant, en la capacité à :

- identifier un besoin d'information particulier,
- reconnaître les moyens de réduire le déficit d'information,
- définir des stratégies de localisation de l'information,
- trouver l'information et y accéder,
- comparer et évaluer les informations obtenues à partir de sources différentes,
- organiser les informations, les utiliser et les communiquer à l'aide de moyens adaptés,
- synthétiser les informations disponibles et en tirer parti pour contribuer à la création de connaissances nouvelles.

Arrêtons-nous un instant sur cette dernière aptitude : "créer des connaissances nouvelles" car elle est source de perplexité pour nombre d'étudiants qui n'imaginent pas, particulièrement à leur entrée à l'université, qu'ils vont devoir "créer des connaissances" ; dans leur esprit, ils viennent pour en recevoir. Ils éprouvent dès lors une grande difficulté à assumer une "posture d'auteur", à produire eux-mêmes un discours original. Comment mieux dire avec ses propres mots et ses concepts encore balbutiants ce que des experts disent déjà si bien ? Là réside, à notre avis, une des causes de ce que l'on identifie comme du plagiat, alors qu'il peut s'agir souvent d'une simple incapacité à se considérer comme producteur d'un discours ou d'une information<sup>13</sup>.

## À l'ULB : *Sherpa*

Comme nous l'avons écrit plus haut et, avant nous, de nombreux auteurs – e.a. Proulx (1999) ou Tardif (1999)<sup>14</sup> – pour atteindre de tels objectifs, la formation doit faire intervenir d'autres acteurs que le seul spécialiste de la documentation ; il y a là tout un partenariat à mettre en place avec les enseignants. Le spécialiste de la documentation apportera un ensemble de stratégies, de procédures et de techniques qui sont propres à son champ de compétence et qui seront complémentaires à ce qu'apportera l'enseignant, spécialiste de la méthodologie disciplinaire et des contenus. Paulette Bernhard conclut : *"Trois cas de figure sont les plus fréquents en ce qui concerne la conception et l'enseignement de la formation à l'usage de l'information : par les bibliothécaires seuls, en partenariat bibliothécaires-professeurs et par les professeurs seuls. Avec une grande unanimité, les écrits du domaine s'accordent sur l'importance de la formation en partenariat, considérée comme une des conditions d'une formation réussie."*<sup>15</sup>.

C'est dans cette optique que la formation *Sherpa* a été créée.

Ce projet – nommé *Sherpa* en référence au guide accompagnateur de cordée de haute montagne chargé d'aider à escalader la montagne documentaire – vise à accompagner l'étudiant dans la réalisation d'un travail personnel en lui donnant accès à des personnes, des méthodes et des outils, pour lui permettre d'acquérir les compétences du travail universitaire et, particulièrement, de la recherche documentaire via les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Ce projet implique un partenariat entre un enseignant, prenant en charge le projet pédagogique - le travail de recherche, sa définition et sa validation - et les bibliothèques, assumant la formation à la recherche documentaire et à la maîtrise des TIC. Pour ce faire, les A&B disposent d'une équipe de formateurs de niveau universitaire, diplômés des disciplines où ils auront à intervenir, non bibliothécaires de formation, et d'étudiants-tuteurs. Les formateurs suivent chacun un projet spécifique<sup>16</sup>, en étroite collaboration avec un ou plusieurs professeurs partenaires. Ils sont chargés de la formation documentaire des étudiants et de l'encadrement des tuteurs. Les tuteurs assurent le suivi rapproché et l'aide individuelle des étudiants dans la réalisation de leur travail.

Concrètement, le projet Sherpa répond aux principes et modalités suivants :

Principes :

- Formation documentaire en partenariat entre les A&B et les enseignants : il s'agit donc bien d'une responsabilité partagée entre ces deux acteurs de la formation.
- Apprentissage de la méthodologie de la recherche : les formateurs des bibliothèques mettent l'accent sur la recherche documentaire, les enseignants sur la méthode de la recherche scientifique.
- Initiation à la recherche via les TIC : l'accent est mis sur les TIC car celles-ci deviennent le moyen d'accès à l'information prédominant. Faute de temps, les A&B ne peuvent assumer la formation aux ressources documentaires au format papier spécifiques aux disciplines couvertes.
- Intégration de la formation documentaire dans un projet pédagogique mené par l'enseignant partenaire, impliquant l'étudiant et comportant une évaluation : cette exigence vise à répondre à la nécessité de motivation de l'étudiant à s'investir dans le processus documentaire. Elle tend également à répondre à l'importance d'associer l'apprentissage documentaire à une pratique effective ; c'est pourquoi, le moment dans le cursus où la formation est donnée varie d'un projet spécifique à l'autre. Les modalités de l'évaluation sont également fixées en collaboration avec le professeur partenaire ; le formateur intervient ou non dans cette évaluation.

Modalités :

- Identification par le Groupe Formation des Utilisateurs des A&B de professeurs partenaires potentiels, c'est-à-dire donnant un cours de méthodologie de la recherche, ou proposition directe à un département, en s'adressant à son directeur académique.
- Une convention de partenariat est élaborée avec le(s) partenaire(s), elle fixe la nature du travail qui sera demandé aux étudiants, le nombre d'heures de formation (qui devront être inscrites au programme des cours des étudiants) et les modalités d'évaluation du travail.
- Les A&B offrent le formateur, les étudiants tuteurs, les outils didactiques documentaires et, si nécessaire, les infrastructures de formation (salle informatique).
- La formation s'articule autour de trois dispositifs : les cours théoriques, qui sont des séances de présentation de la méthodologie de la recherche documentaire, illustrée par des exemples de stratégies de recherche dans divers types d'outils documentaires (bases de données, plateformes de périodiques électroniques, Internet, catalogues) ; ces cours représentent entre 6 et 8 heures de formation ; dans certains projets, ils sont répartis sur plusieurs années du cursus, avec un niveau croissant d'approfondissement. Ces cours sont complétés de séances pratiques (ateliers) où les étudiants s'exercent, seuls ou en groupe, sur leur sujet de recherche, en présence du formateur et des étudiants tuteurs. Enfin, le dispositif prévoit un temps de travail individuel ou en groupe de l'/des étudiant(s) ; travail qui sera évalué par le formateur ou l'enseignant partenaire.

Une fois encore, on voit bien ici qu'il s'agit d'une responsabilité partagée entre formateurs des bibliothèques et enseignants partenaires :

Enseignant partenaire	Sherpa	Enseignant partenaire
Définition : - de la problématique - du sujet - de son étendue - de la méthodologie	Méthode de recherche : - cf. référentiels	Exploitation : - critique interne - traitement - synthèse - production

**Utile pour la vie ?**

Cette brève présentation du dispositif de formation mis en place à l'ULB montre que les Archives et Bibliothèques ont choisi d'assumer, mais pas seules, la mission de formation à la

maîtrise de l'information des étudiants car il est naturel que cette tâche s'inscrive dans les missions d'une bibliothèque universitaire.

Nous avons évoqué le caractère de compétence universitaire fondamentale que revêt la maîtrise de l'information et la nécessaire inscription de son acquisition dans le cursus des étudiants et les pratiques pédagogiques des enseignants.

Revenons à notre questionnement.

"Compétence universitaire fondamentale", certes, mais comment celle-ci est-elle appréciée hors de l'université ? Après tout, tous les diplômés universitaires ne se destinent pas à la recherche scientifique, loin s'en faut ; à plus forte raison pour les diplômés de l'enseignement supérieur de type court, lequel dispense des formations plus professionnalisantes.

Quelles visions de la maîtrise de l'information attend-on dans le monde du travail ? Quelles compétences documentaires attend-on dans l'entreprise ? Probablement, ces perceptions et ces attentes sont-elles très variables d'un secteur d'activité à l'autre, d'une entreprise à l'autre, voire en fonction des tâches des agents. Cette maîtrise de l'information doit-elle être de type académique (celle qui guide la recherche scientifique, que l'on mène aussi hors université) ou faut-il des réponses rapides à des questions précises ("just in time") ? Attend-on des collaborateurs qu'ils mènent une veille documentaire dans leur secteur d'activité ? Ou préfère-t-on s'offrir les services de documentalistes que l'on chargera de cette tâche, délestant de la sorte les autres collaborateurs de cette compétence ? Mais quelles sont les entreprises, en-dehors de grosses structures privées ou publiques, qui peuvent financer un service de documentation ? Les autres n'auraient-elles pas tendance à penser qu'à l'heure du "tout Internet" et de Google, un tel service est superflu puisque "on trouve tout sur Internet" ?

Et, sur un plan plus sociétal, voire d'un point de vue humaniste, qu'attend-on comme compétence documentaire des citoyens soumis chaque jour à un flot et un flux continu d'informations, dont il est de bon ton de répéter qu'il faut apprendre à les maîtriser et à les contrôler (ce fameux "esprit critique" que l'on – mais qui est ce "on" ? – attend de chacun) ?

Pour paraphraser Coulon, une formation à la maîtrise de l'information favorise-t-elle l'affiliation

à la société – de l'information ? Nous l'avons dit, Alain Coulon avait projeté de poursuivre ses recherches dans cette voie de l'impact d'une formation documentaire sur la carrière professionnelle ; hélas, il a réorienté ses travaux.

## Conclusion

Pour conclure cette réflexion, je souhaiterais encore soulever une dernière interrogation : le bibliothécaire est-il un formateur ?

Le 21 janvier 2003, une table-ronde, organisée conjointement par le Groupe ÉduDOC et l'ABD, sur la place de la formation de l'usager dans la formation des futurs bibliothécaires-documentalistes, constatait qu'alors, aucune formation de formateurs n'était prévue au programme des écoles de bibliothécaires-documentalistes en Communauté française de Belgique.

Un an plus tard, Martine Garsou, évoquant le secteur de la lecture publique, relevait fort à propos que : *"La formation des bibliothécaires a (...) privilégié le rapport au document plutôt que la relation au public."*<sup>17</sup>

Depuis lors, les choses ont modestement évolué : un cours de 15 heures – au mieux 22,5 heures – de "Formation des utilisateurs" existe désormais au programme de dernière année de trois écoles supérieures de bibliothécaires-documentalistes (cours de jour) ; sur un cursus de 3 ans...

C'est pourtant et probablement là que résidera, à l'avenir, une valeur ajoutée par les bibliothèques pour leurs usagers, même distants, voire virtuels. Et, en ce qui concerne les bibliothèques d'enseignement supérieur, les pistes offertes par les "Learning Centers" et, plus encore, les "Library and Learning Centers", sont riches de promesses et de projets<sup>18</sup>.

François Frédéric  
Université Libre de Bruxelles (ULB)  
Avenue Franklin Roosevelt, 50  
1050 Bruxelles  
[ffrancov@ulb.ac.be](mailto:ffrancoi@ulb.ac.be)  
<http://www.bib.ulb.ac.be>

Août 2010

## Notes

- 1 Devroey, Jean-Pierre. *À la croisée des savoirs. Les Bibliothèques de l'ULB* [en ligne]. ULB/SAB, 2006, p.3 (consulté le 15 mai 2010). <[http://www.bib.ulb.ac.be/fileadmin/user\\_upload/Web\\_Bibliothèques/documents/Brochure-Bibs.pdf](http://www.bib.ulb.ac.be/fileadmin/user_upload/Web_Bibliothèques/documents/Brochure-Bibs.pdf)>.
- 2 Certaines traductions de "literacy" ont été proposées : "alphabétisation" (jugé trop restrictif en français) ; "littérisme" ; "littératie(s)". Voir : Chevillotte, Sylvie. Quelle(s) notion(s) se cache(nt) derrière la forêt des expressions, traductions et définitions ? *Les dossiers de l'ingénierie éducative* [en ligne], 2007, p. 16-19 (consulté le 20 mai 2010). <<http://www.cndp.fr/archivage/valid/89404/89404-14460-18270.pdf>>
- 3 Bernhard, Paulette. Apprendre à "maîtriser l'information" : des habiletés indispensables dans une société du savoir. *Education et francophonie* [en ligne], 1998, vol. 26, n° 1, p. 1 (consulté le 20 mai 2010). <<http://www.acelf.ca/c/revue/revuehtml/26-1/09-bernhard.html>>
- 4 ASBL réunissant des acteurs de la formation documentaire en Communauté française de Belgique ; voir le site : <<http://www.edudoc.be>> (consulté le 28 juin 2010).
- 5 Voir : Thirion, Paul ; Pochet, Bernard (dir). *Enquête sur les compétences documentaires et informationnelles des étudiants qui accèdent à l'enseignement supérieur en Communauté française de Belgique Rapport de Synthèse* [en ligne]. CIUF – Groupe EduDOC, 2008 (consulté le 27 mai 2010). <<http://www.edudoc.be/synthese.pdf>>  
Thirion, Paul ; Pochet, Bernard. Quelles compétences documentaires et informationnelles à l'entrée dans l'enseignement supérieur ? Résultats d'une enquête EduDOC-CIUF en Communauté française de Belgique. *Cahiers de la documentation = Bladen voor documentatie* [en ligne], décembre 2008 (consulté le 30 juin 2010), vol. 62, n° 4, p.4-17. <[http://www.abd-bvd.net/cah/2008-4\\_Thirion-Pochet.pdf](http://www.abd-bvd.net/cah/2008-4_Thirion-Pochet.pdf)>
- 6 Je me suis déjà exprimé à ce propos à l'occasion de la Foire du Livre de Bruxelles 2010. Voir l'interview d'Isabelle Franchimont sur le site web *RTBF-Info* [en ligne]. 6/03/2010 (consulté le 9 juin 2010). <<http://www.rtbf.be/info/media/edition/francois-frederic-la-jeune-generation-nest-pas-meilleure-que-nous-en-technologie-19454>>
- 7 Mittermeyer, Diane ; Quirion Diane. *Étude sur les connaissances en recherche documentaire des étudiants entrant au 1er cycle dans les universités québécoises* [en ligne]. CREPUQ, 2003, p.7 (consulté le 27 mai 2010). <[http://www.crepuq.qc.ca/article.php3?id\\_article=471&lang=fr](http://www.crepuq.qc.ca/article.php3?id_article=471&lang=fr)>
- 8 Coulon, Alain. Un instrument d'affiliation intellectuelle L'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires. *BBF* [en ligne], 1999, vol. 44, n° 1, p. 36-42 (consulté le 27 mai 2010) <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-01-0036-005>>. Voir aussi : Coulon, Alain, *Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires*. Université de Paris 8, 1999.
- 9 Cette partie de l'article s'inspire du rapport d'évaluation du dispositif *Sherpa* de l'ULB. Ce rapport n'a pas été publié. Frédéric, François ; Lecloux ; Sophie ; De Jonge Catherine ; Lammé Alain. *Projet Sherpa 2003/2006 : 2ème rapport d'évaluation du projet en vue de sa pérennisation*, ULB, mai 2006.
- 10 Fondin, Hubert. La formation à la recherche d'information préoccupation citoyenne ou vision obsolète ? *Esquisse*, [en ligne], 2005, n° 43-45, p.16-26 (consulté le 09/06/2010). <<http://www.aquitaine.iufm.fr/recherche/esquisse/pdf/esquisse43.pdf>>
- 11 Pochet, Bernard ; Thirion, Paul. Méthodologie documentaire et formation à l'information. *Bulletin d'Informations Pédagogiques*, 2005, 57, p.15-25.
- 12 Il existe de nombreux référentiels de compétences documentaires qui se rejoignent ou se recouvrent pour la plupart. Nous nous sommes inspirés de celui produit par l'Association of College and Research Libraries (ACRL - États-Unis) qui fut un des premiers. Voir la traduction française des "Information Literacy Competency Standards for Higher Education" (janvier 2000) effectuée par le Groupe de travail sur la formation documentaire du Sous-comité des bibliothèques de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec ; [en ligne]. CREPUQ, août 2004 (consulté le 30 juin 2010) <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/InfoLit-French.pdf>>.
- 13 Sur cette question, et plus largement sur la question du plagiat, nous renvoyons aux travaux de Caroline Scheepers, tels qu'ils ont été évoqués à l'occasion du colloque de Pôle universitaire européen de Bruxelles-Wallonie du 31 mars 2009 : "Copié - collé..." Former à l'utilisation critique et responsable de l'information. Scheepers, Caroline. Futur instituteur cherche sa voix(e). "Copié - collé..." Former à l'utilisation critique et responsable de l'information [en ligne]. Pôle universitaire européen de Bruxelles Wallonie – ULB, 2009, p. 127-137 (consulté le 30 juin 2010) <<http://www.ulb.ac.be/poluniv-bxl/pole/actes.pdf>>.

- <sup>14</sup> Proulx, Madeleine. Journal de bord d'une formation documentaire en 1998-1999. *Documentation et bibliothèques*, 1999, vol. 45, n° 3, p.109-115.
- Tardif, Danielle. InfoRepère : un programme de formation documentaire et l'importance de la collaboration. *Documentation et bibliothèques*, 1999, vol. 45, n° 3, pp. 117-121.
- <sup>15</sup> Bernhard, Paulette. La formation à l'usage de l'information : un atout dans l'enseignement supérieur – un état de la question. *Documentation et bibliothèques*, 2000, 46, 2, pp.63-75.
- <sup>16</sup> Lancé en 2003/04, le projet *Sherpa* couvre, en 2009/2010, 12 projets spécifiques dans les facultés de Médecine (BA 2 Sciences dentaires, Sciences vétérinaires et Biologie médicale ; MA 3 et 4 Médecine) ; Philosophie et Lettres (BA 1 et 3 Information/Communication ; BA 1 et 3 Histoire, Arts et Archéologie ; BA 2, 3 et MA 1 Langues et Littératures) ; Sciences appliquées (BA1 et 2) ; Sciences psychologiques et de l'Education (BA 3 Psychologie ; MA 1 Logopédie et Sciences de l'Education) ; Sciences sociales et politiques/*Solvay Brussels School of Economics and Management* (BA 1 et MA 1 Sciences politiques ; BA 2 Sciences sociales ; BA 3 Economie/Gestion) ; Sciences (BA 2, 3 et MA 1 Géographie, Environnement, Biologie). Par ailleurs, deux projets spécifiques sont destinés, l'un aux futurs étudiants (rhétoriciens) et aux étudiants d'écoles supérieures proches de l'ULB (intitulé "Sherpa for beginners") et l'autre à l'accompagnement des chercheurs et enseignants de Sciences humaines. La faculté de Droit organise la formation documentaire des étudiants de BA 1 et 2, en collaboration avec la Bibliothèque de Droit, selon un dispositif proche de *Sherpa* mais dont les formateurs sont des étudiants-tuteurs, encadrés par la directrice de la bibliothèque. Certains départements (principalement en Sciences) ne sont pas couverts par le dispositif *Sherpa* faute de partenaire académique. Les formateurs sont des assistants chargés d'exercices (mandat scientifique sans thèse de doctorat ; leur contrat est de 1/5<sup>e</sup> temps, soit 360 heures/an). Pour en savoir plus sur la politique de formation documentaire de l'ULB, voir : Frédéric, François, *Une politique de formation à la maîtrise de l'information pour l'ULB. SHERPA : un partenariat Enseignants/Bibliothèques*, 2010. En ligne dès septembre 2010 sur le site des A&B-ULB : <<http://www.bib.ulb.ac.be>>.
- <sup>17</sup> Garsou, Martine. Évolution en 2004. *Les cahiers du CLPCF. Hors-série*, 2006, p.4.
- <sup>18</sup> Pour se faire une idée visuelle de ce que sont ces LC ou LLC, voir le blog de Mercier, Silvère. *Bibliobsession* [en ligne] <<http://www.bibliobsession.net>> ; et plus particulièrement le billet du 25 janvier 2010 (consulté le 30 juin 2010) <[http://www.bibliobsession.net/2010/01/25/une-tres-belle-collection-de-photos-de-learning-centers/?utm\\_source=feedburner&utm\\_medium=feed&utm\\_campaign=Feed%3A+bibliobsession%2FTKHz+\(Biblio+session+2.0\)&utm\\_content=Google+Reader](http://www.bibliobsession.net/2010/01/25/une-tres-belle-collection-de-photos-de-learning-centers/?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A+bibliobsession%2FTKHz+(Biblio+session+2.0)&utm_content=Google+Reader)> .

## **UNE PROFESSION, DES MÉTIERS**

### **Table ronde lors de l'Inforum 2010**

**Guy DELSAUT**

Rédacteur en chef des *Cahiers de la Documentation*, Association Belge de Documentation (ABD-BVD)

**S**i vous lisez ce texte, il y a de fortes chances que vous soyez un professionnel de l'information et de la documentation. Peut-être vous définissez-vous autrement. "Bibliothécaire", "documentaliste", "knowledge manager", "archiviste",... tant de termes, tant de métiers différents qui forment une seule et même profession.

Ces dernières années, l'évolution des technologies a frappé tous nos métiers mais a-t-elle influencé de la même façon les professionnels des bibliothèques publiques que ceux d'un service de veille dans une entreprise privée ? Nos métiers se sont-ils rapprochés ces dernières années ou, au contraire, les réalités du terrain dans lesquelles chacun de nous exerce sa profession, son métier, nous ont-elles éloignés les uns des autres ?

C'était le thème de la table ronde mise en place lors de l'Inforum 2010, le 29 avril dernier, à la Bibliothèque Royale, à Bruxelles. Devant un public nombreux, six personnalités du monde de l'I&D, représentant chacune un métier, ont donné leur point de vue sur ce qui nous rapproche, ce qui nous sépare, ce qui a influencé notre profession et leur vision du futur.

Au devant de la scène, on retrouve :

- Pour les bibliothèques universitaires, **Katrien Bergé**, Directrice de la bibliothèque universitaire Moretus Plantin (Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix) à Namur ;
- Pour les bibliothèques publiques, **Stéphane Dessicy**, Directeur du réseau des bibliothèques de Schaerbeek, en Région Bruxelloise ;
- Pour les centres d'archives privées, **Marie-Laurence Dubois**, Coordinatrice du centre de documentation et du centre d'archives privées d'étopia, à Namur ;
- Pour les centres de documentation d'entreprise, **Philippe Van Espen**, Verantwoordelijke documentatie chez Vivaqua, à Bruxelles ;
- Pour les bureaux de recherche, **Marjan Grootveld**, Senior adviseur et Onderzoeker, chez Zenc, à La Haye ;

- Pour les bureaux de veille professionnelle, **Philippe Laurent**, Coordinateur d'*ÉchosDoc*, à Bruxelles.

La discussion est animée par **Vincent Maes**, Président de l'ADB.

#### **Perception des métiers**

Lors de la préparation de la table ronde, les six intervenants ont été invités à choisir des mots qualifiant leur perception des différents métiers. Tour à tour, chaque participant va réagir aux mots donnés pour son propre métier.

#### **Bibliothèques d'université**

Katrien Bergé ouvre la discussion en réagissant sur les qualificatifs suivants :

- Multidisciplinarité
- Promoteur Open Access
- Encyclopédique
- Recherche
- Segmentation
- Spécialisation thématique
- Connaissance centralisée
- Expertise dans la matière
- Formation
- Partage

Pour elle, le plus important en bibliothèque universitaire est la formation, non seulement en stratégie de recherche documentaire mais aussi par rapport à l'esprit critique. Si elle estime que la multidisciplinarité est également importante, elle note que ce n'est pas une spécificité propre aux bibliothèques universitaires puisqu'elles la partagent avec les bibliothèques publiques. De son expérience personnelle, elle ajoute que la fonction de recherche d'informations est plutôt limitée puisque les différents départements des facultés couvrent déjà ce besoin, laissant à la bibliothèque un rôle de gestion et de mise à disposition de ressources documentaires.

## Bibliothèques publiques

À son tour, Stéphane Dessicy réagit à la liste de mots qui semblent qualifier son métier :

- Convivialité
- Connaissance des médias
- Accessibilité
- Citoyenneté
- Grand public
- Culture générale
- Connaissance pluridisciplinaire

Selon lui, le mot "citoyenneté" représente bien le rôle des bibliothèques publiques à l'heure actuelle. À côté des mutations technologiques, il existe une vraie mutation de la société. Les bibliothèques ont alors le rôle de fabriques d'"honnêtes hommes". Elles deviennent les derniers endroits où se tissent des liens sociaux entre des personnes de cultures, d'âges ou de milieux sociaux différents. Stéphane Dessicy évoque également la collaboration avec les écoles primaires, où dès leur plus jeune âge, les enfants apprennent à "bien penser". Ils apprennent le goût à la lecture, l'esprit critique avec l'aide des bibliothèques publiques. Et si Google est un concurrent des bibliothèques, il remarque un net retour vers le livre, qui fournit une information synthétisée et organisée, au contraire du moteur de recherche.

## Centres d'archives privées

Pour les centres d'archives privées, Marie-Laurence Dubois commente les différents qualificatifs donnés :

- Diversité
- Approfondissement des connaissances
- Conservation
- Numérisation
- Valorisation
- Compétences techniques spécialisées
- Maillage (réseaux par spécialité)
- Partage (mise à disposition)

Les archives, souvent considérées comme "vieux papiers", permettent, selon elle, une remise en contexte de l'information, un approfondissement des connaissances. La gestion de ces archives fait également appel à des compétences techniques, indispensables pour assurer la conservation à long terme de différents types de documents. Elle permet alors une collaboration avec d'autres métiers comme les informaticiens. L'important pour Marie-Laurence Dubois est aussi de pouvoir sortir des murs du centre d'archives ou du centre de documentation et de créer un esprit de partage au sein de l'organisme.

## Centres de documentation d'entreprise

Philippe Van Espen est à son tour invité à partager son expérience en centre de documentation d'entreprise. Pour son secteur, les intervenants ont donné les qualificatifs suivants :

- Réactivité
- Intelligence économique
- Position de marché
- Organisation
- Recherches
- Service
- Spécialisation thématique approfondie
- Coaching
- Intégration à l'institution
- Sous-estimé

Il nous fait part principalement de son expérience chez Vivaqua, qui gère tant l'information externe que les archives internes. Selon lui, la technologie a permis une plus grande interaction. Chacun peut, à présent, réagir sur les articles de la revue de presse ou sur une lettre reçue. Des outils informatiques ont été déployés, permettant de briser la contrainte de l'éloignement physique des collaborateurs répartis sur différents sites. Des formations ont bien sûr dû être organisées. Il insiste aussi sur l'importance de suivre la législation, raison pour laquelle le personnel est également formé à l'interprétation du *Moniteur Belge*.

## Bureaux de recherche

Marjan Grootveld réagit, quant à elle, aux qualificatifs donnés pour un bureau de recherche :

- Fiabilité
- Analyses
- Compétences techniques approfondies
- Recherche qualitative et quantitative
- Externalisation

Elle se présente plutôt comme une commerciale qui aide les pouvoirs publics, principalement communaux, à faciliter la vie des citoyens grâce à une série de services électroniques, par exemple en matière d'inscription dans la commune ou de demande de cartes de riverains. Elle fournit des données quantitatives et propose des benchmarks entre les communes.

## Bureaux de veille professionnelle

Philippe Laurent clôture le tour de table des réactions sur la perception des différents métiers en réagissant sur son propre domaine, qualifié par les différents intervenants par les mots :

- Efficacité
- Profils de clients
- Actualité

- Concurrence
- Immédiat
- Sens de la synthèse
- Réseau d'information par secteur
- Aide au positionnement
- "Aware"
- Décision informée

Pour lui, le plus important est certainement le sens de la synthèse mais la proactivité est également déterminante. L'activité de veille nécessite une connaissance tant du secteur que des utilisateurs. Elle doit anticiper les besoins qui n'ont pas encore été exprimés par les utilisateurs.

## Dématérialisation et profession

Philippe Laurent expose son point de vue sur l'évolution des métiers et de la profession. Pour lui, les métiers de bibliothécaires et de documentalistes étaient bien des professions différentes. L'arrivée de l'informatique et la dématérialisation des documents ont rassemblé ces métiers en une profession d'"information scientists" car leurs préoccupations se sont rapprochées.

Cette même dématérialisation a transformé des gestionnaires de la documentation en "info-médiateur". Pour Katrien Bergé, ce phénomène n'a, au contraire, pas retiré le rôle de gestionnaire. La gestion est même devenue de plus en plus lourde.

## Spécificités des métiers

Ce rapprochement des métiers se traduit aussi par un élargissement des compétences, selon Marie-Laurence Dubois. Elle se sent, tour à tour, veilleuse, gestionnaire,... même si elle estime qu'il existe encore parfois une concurrence entre les archivistes et les documentalistes.

Pour Stéphane Dessicy, la principale évolution consiste à avoir placé l'utilisateur au cœur de nos préoccupations et non plus le document. Cette relation avec les autres est devenue très importante dans les métiers de l'I&D. Pour lui, ce qui sépare les différents métiers est le public que l'on vise. Les approches sont différentes parce qu'on s'adresse à des publics différents.

L'évolution des métiers a fait également naître quelques craintes quant à leur avenir. Du côté des bibliothèques publiques, les "Idea Stores" londoniennes, sorte de bibliothèques ouvertes 7 jours sur 7 dans des centres commerciaux et qui ne sont pas gérées par des bibliothécaires, pro-

voquent la peur de voir l'identité des bibliothécaires mangée par d'autres professions.

Cette situation de peur a existé il y a dix ans chez les documentalistes, rappelle Marie-Laurence Dubois, avec l'apparition d'Internet mais aussi des knowledge managers et des veilleurs, qui n'étaient pas issus du monde de la documentation.

Pour Philippe Laurent, le rapprochement de nos métiers va certainement conduire à un problème de formation, qui, dans quelques années, mènera à une re-spécialisation de nos métiers. Ces propos sont soutenus depuis le public par Jean-Émile Humblet, ancien Président de l'ABD, qui fait le lien avec la spécialisation accrue dans d'autres domaines comme le droit ou la médecine.

## Information vs. document

N'est-ce pas aussi le rapport avec le document qui a clairement changé ? Philippe Laurent souligne que nous n'en sommes plus maîtres, que nous avons délaissé leur gestion à d'autres.

Mais une source d'information est-elle encore vraiment un document. Stéphane Dessicy rappelle qu'à côté des documents, on peut aussi mentionner une personne. La bibliothèque publique devient alors une sorte de portail, d'intermédiaire entre l'utilisateur et l'information.

Philippe Van Espen, lui, rappelle l'importance du cycle de vie d'un document. Quand a-t-il été créé ? Quand devra-t-il être détruit ? Cet aspect de conservation est aussi l'une des préoccupations de Katrien Bergé, qui insiste sur le besoin d'accès continu et de pérennité des documents.

Depuis le public, Dominique Vanpée (Centre Antipoisons) estime qu'il faut élargir la réflexion et considérer aussi les objets dans les musées, comme des vecteurs d'information. Si Katrien Bergé semble sceptique, Marjan Grootveld fait part d'une exposition à Breda regroupant des objets porteurs d'information.

## Des compétences qui viennent d'ailleurs

Et qu'en est-il du knowledge management ? Depuis le public, Guy Delcol (Haute-École de Namur) rappelle que le KM a pour but de relier celui qui sait à celui qui ne sait pas. Cet objectif est pour lui le but ultime du documentaliste. Le KM a pourtant longtemps été mal perçu par les profes-

sionnels de l'information, sans doute essentiellement parce qu'il a été amené par des personnes extérieures à notre profession. Philippe Laurent fait remarquer que les frontières de notre profession s'ouvrent de plus en plus et qu'il est dès lors nécessaire d'élargir la formation donnée aux professionnels de l'I&D.

## Formation d'hommes-orchestres

Dans la salle, Isabelle Somville-Cornet, coordinatrice du baccalauréat en bibliothéconomie et documentation à la Haute-École de Namur, explique la difficulté croissante de former les futurs professionnels, qui doivent être de plus en plus polyvalents et deviennent presque des "hommes-orchestres". En effet, ils doivent à présent acquérir des aptitudes en communication ou en animation mais aussi connaître les institutions, etc. Les étudiants sont alors formés à une base commune, qui devrait être complétée par des spécialisations, malheureusement trop rares en Belgique et peu subsidiées par l'Etat.

Le problème de la connaissance de la discipline ressort également du débat. C'est d'ailleurs une question qui existe depuis de nombreuses années : un documentaliste doit-il être avant tout un spécialiste du domaine qu'il traite ou un spécialiste des outils et des techniques documentaires. Une bonne collaboration dans une équipe pluridisciplinaire est certainement une bonne solution car, à l'heure actuelle, on ne peut plus tout savoir et être compétent en tout.

## Et dans 10 ou 15 ans ?

Pour clore la table ronde, Vincent Maes demande à chaque invité de s'exprimer sur leur vision de l'évolution de la profession dans les 10 ou 15 prochaines années.

Philippe Van Espen voit, lui, une amplification de l'aspect informatique, avec une dématérialisation accrue. À la clé : toute une série de personnes vont s'enrichir.

De son côté, Marjan Grootveld pense que ce seront les compétences sociales qui vont se développer. La communication et le partenariat vont devenir de plus en plus importants dans des équipes multidisciplinaires.

Notre métier est en constante évolution, insiste Marie-Laurence Dubois, et il continuera à exister. Cette constante évolution est d'ailleurs, peut-être, le charme de nos métiers.

Philippe Laurent voit un avenir palpitant. Deux grandes évolutions viendront certainement secouer la profession dans ces prochaines années : l'ebook et l'information sémantique.

Plus pessimiste, Katrien Bergé pense que le travail administratif va augmenter avec la nécessaire gestion des licences, notamment.

Enfin, Stéphane Dessicy se dit moins tracassé par l'évolution de la technologie que par l'évolution de la société qui perd en cohésion sociale. Le rôle du bibliothécaire passera forcément par un travail en commun avec les enseignants et les travailleurs sociaux.

## Conclusion

Cette table ronde a permis tant aux représentants de chaque métier qu'au public de s'exprimer sur l'évolution et l'avenir de la profession. Les discussions ont pu continuer autour d'un verre lors du drink de clôture et continueront certainement entre professionnels.

## **ÉÉN I&D-PROFESSIONAL, VEEL BEROEPEN**

### **Rondetafel tijdens Inforum 2010**

**Guy DELSAUT**

Hoofdredacteur van de *Bladen voor documentatie*, Belgische Vereniging voor Documentatie (ABD-BVD)

Vertaald door Dominique J.B. VANPÉE

Indien u deze tekst leest, is er veel kans dat u een informatie- en documentatieprofessional bent. Misschien definieert u zich anders. "Bibliothecaris", "documentalist", "knowledge manager", "archivaris",... zoveel termen als er verschillende beroepen zijn die slechts één enkele enzelfde professional vormen.

De laatste jaren heeft de evolutie der technologien onze beroepen getroffen. Maar heeft ze op éénzelfde manier de professionelen van de openbare bibliotheken beïnvloed als diegenen uit een informatiebewakingsdienst van een privé-firma? Zijn onze beroepen de laatste jaren nader tot elkaar gegroeid of hebben integendeel de realiteiten van het terrein waarin elkeen zijn/haar beroep uitoefent deze juist van elkaar verwijderd?

Dit was het thema van de rondetafel die plaatsgreep tijdens Inforum 2010 op 29 april laatstleden in de Koninklijke Bibliotheek van België te Brussel. Voor een ruim opgekomen publiek hebben zes personaliteiten uit de informatie- en documentatiewereld - elk een beroep vertegenwoordigend - hun standpunten gegeven over hetgeen hen samenbrengt en wat hen scheidt, alsook hetgeen hun als professional beïnvloed heeft en hun visie op de toekomst.

Op het podium bevonden zich:

- Voor de universiteitsbibliotheiken **Katrien Bergé**, Directrice van de bibliothèque universitaire Moretus Plantin (Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix) te Namen;
- Voor de openbare bibliotheken, **Stéphane Dessicy**, Directeur van bibliotheeknetwerk van Schaarbeek in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- Voor de privé-archieven, **Marie-Laurence Dubois**, Coordinatrice van het centre de documentation en het centre d'archives privées d'étopia te Namen;
- Voor de bedrijfsdocumentatiecentra, **Philippe Van Espen**, Verantwoordelijke documentatie bij Vivaqua te Brussel;

- Voor de onderzoeksbureaus, **Marjan Grootveld**, Senior Adviseur en Onderzoeker bij Zenc te Den Haag;
- Voor de informatiebewakingsbureaus, **Philippe Laurent**, Coordinateur van *ÉchosDoc* te Brussel.

De discussie werd in goede banen geleid door **Vincent Maes**, Voorzitter van BVD.

#### **Perceptie van de beroepen**

Tijdens de voorbereiding van de rondetafel werden de zes intervenanten uitgenodigd om woorden te kiezen die hun perceptie van de verschillende beroepen benoemden. Elk om beurt zullen de deelnemers reageren op de gegeven woorden voor het eigen beroep.

#### **Universiteitsbibliotheken**

Katrien Bergé opent de discussie door te reageren op de volgende kwalificaties/bepalende woorden:

- Pluridisciplinariteit
- Promotor van Open Access
- Encyclopedisch
- Onderzoek
- Segmentatie
- Thematische specialisatie
- Gecentraliseerde kennis
- Onderwerpsexpertise
- Vorming
- Verdeling

Voor haar is het meest belangrijke in de universiteitsbibliotheek de opleiding, niet enkel in de strategie van het documentaire onderzoek maar ook met betrekking tot de kritische geest. Indien zij de pluridisciplinariteit even belangrijk inschat, meldt zij hierbij dat dit niet enkel eigen is aan de universiteitsbibliotheken daar deze haar delen met de openbare bibliotheken. Vanuit haar persoonlijke ervaring voegt ze hieraan toe dat de functie van het opzoeken van informatie meestal

beperkt is daar de verschillende departementen in de faculteiten reeds deze behoefte afdekken en hierdoor aan de bibliotheek de rol van beheerder en terbeschikkingsteller van documentaire bronnen laten.

## Openbare bibliotheken

Op zijn beurt reageert Stéphane Dessicy op de woordenlijst die zijn beroep schijnt te kwalificeren:

- Convivialiteit
- Mediakennis
- Toegankelijkheid
- Burgerschap
- Groot publiek
- Algemene cultuur
- Pluridisciplinaire kennis

Volgens hem geeft tegenwoordig het woord "burgerschap" het best de rol van de openbare bibliotheken weer. Naast de technologische mutaties bestaat er een echte verandering van de maatschappij. De bibliotheken hebben daardoor de rol van fabrieken van "beschaafde mensen". Zij worden de laatste plaatsen waar verbindingen geweven worden tussen personen uit verschillende culturen, leeftijdscategorieën en/of sociale milieus. Stéphane Dessicy evoeert tevens de samenwerking met de lagere scholen waar kinderen vanaf jonge leeftijd bijgebracht wordt om "goed/juist te denken". Hen wordt een smaak om te lezen en een kritische geest bijgebracht met de hulp van de openbare bibliotheken. En indien *Google* een concurrent is van de bibliotheken merkt hij een duidelijke terugkeer naar het boek op die een synthetische informatie (op)levert in tegenstelling tot de zoekmotor.

## Privé-archievencentra

Voor de privé-archievencentra becommentarieert Marie-Laurence Dubois de verschillende opgegeven bepalende woorden:

- Diversiteit
- Uitdieping/ grondige bestudering van kennis
- Conservering
- Digitalisering
- Valorisatie
- Speciale technische competenties
- Maaswerk/Vermazing (netwerk per specialiteit)
- Verdeling (terbeschikkingstelling)

De archieven – dikwijls beschouwd als "oud papier" – laten volgens haar een terugkeer in de context toe van de informatie, een uitdieping van de kennis. Het beheer van deze archieven doet tevens beroep op technische competenties, onontbeerlijk om een conservering toe te laten en

veilig te stellen op lange termijn voor de verschillende documenttypes. Zij laat daardoor een samenwerking met andere beroepen toe zoals informatici. Belangrijk is volgens Laurence Dubois om te mogen buiten de muren komen van het archief of documentatiecentrum en een geest van delen van kennis binnen de organisatie te creëren.

## Bedrijfsdocumentatiecentra

Philippe Van Espen was op zijn beurt uitgenodigd om zijn ervaring in een bedrijfsdocumentatiecentrum te delen. Voor zijn sector hebben de intervenanten volgende bepalende woorden opgegeven:

- Weer werkzaam maken
- Economische intelligentie
- Marktpositie
- Organisatie
- Opzoeken / Onderzoeken
- Diensten / Service
- Diepgaande thematische specialisatie
- Coaching
- Integratie met het instituut
- Onderschatting

Hij deelt ons voornamelijk vanuit zijn ervaring bij Vivaqua mee dat zowel de externe informatie als de interne archieven beheert. Volgens hem heeft de technologie een veel grotere interactie toegelaten. Elkeen kan tegenwoordig reageren op de artikels van het persoverzicht of op een ontvangen brief. Informaticamiddelen werden zodanig ontwikkeld dat ze de dwang van het fysiek van elkaar verwijderd zijn van medewerkers die verspreid waren op verscheidene sites stukmaakten. Vorming en opleidingen dienen natuurlijk georganiseerd te worden. Hij legt de nadruk tevens op het volgen van de wetgeving, reden waarom het personeel tevens gevormd/opgeleid werd om het *Belgisch Staatsblad* te interpreteren.

## Onderzoeksbureaus

Marjan Grootveld reageert op de voor haar opgegeven kwalificaties betreffende onderzoekscentra:

- Betrouwbaarheid / Bedrijfszekerheid
- Analyses
- Diepgaande technische competenties
- Kwalitatief en kwantitatief onderzoek
- Externalisering

Zij stelt zich zelf voor als een commerciële die de openbare diensten helpt om het leven van de burgers te vergemakkelijken dankzij een reeks elektronische diensten zoals bijvoorbeeld door inschrijving in een gemeente of i.v.m. een aanvraag voor een bewonerskaart. Zij levert

kwantitatieve gegevens en stelt benchmarks tussen gemeentes voor.

### Informatiebewakingsbureaus

Philippe Laurent sluit de reactie van de rondetafel af over de perceptie van de verschillende beroepen door te reageren voor zijn eigen domein op de woorden die door de verschillende intervenanten opgegeven waren als bepalend ervoor:

- Doeltreffendheid
- Cliëntenprofielen
- Actualiteit
- Concurrentie
- On the spot
- Zin tot synthese
- Informatienetwerk per sector
- Hulp bij positionering
- "Aware"
- Geïnformeerde beslissing

Voor hem is het belangrijkste zeker de zin tot synthese maar tevens is de pro-activiteit eveneens determinerend. Zowel een kennis van de sector als van de gebruikers is noodzakelijk voor de informatiebewaking. Zij dient te anticiperen op de behoeften die nog niet werden uitgedrukt door de gebruikers.

### Dematerialisatie en beroep

Philippe Laurent legt zijn gezichtspunt uit over de evolutie van de beroepen en de I&D-professional. Voor hem waren de beroepen van bibliothecarissen en documentalisten duidelijk verschillend professionals. De komst van de informatica en de dematerialisatie van de documenten hebben de beroepen samengebracht in een "professie" van "information scientists" daar hun preoccupaties nader tot elkaar gekomen zijn.

Dezelfde dematerialisatie heeft de documentatiebeheerders veranderd in "info-médiateur". Voor Katrien Bergé heeft dit fenomeen in tegenstelling daarmee niet de rol van beheerde weggenomen. Het beheer is zelfs zwaarder geworden.

### Specificiteiten van de beroepen

Het nader tot elkaar komen van de beroepen vertaalt zich ook door een uitbreiding van de competenties volgens Marie-Laurence Dubois. Zij voelt zich om beurt informatiebewaker, beheerde,... zelfs als ze ervan uitgaat dat er nog

dikwijls concurrentie bestaat tussen archivarissen en documentalisten.

Voor Stéphane Dessicy bestaat de voornaamste evolutie hieruit dat hij de gebruiker centraal plaatste in onze bekommernissen en niet langer het document. Deze relatie met de anderen is zeer belangrijk geworden in de I&D-beroepen. Volgens hem is wat de verschillende beroepen scheidt het publiek dat men voor ogen heeft. De benaderingen zijn verschillend daar men zich tot een ander publiek richt.

De evolutie van de beroepen heeft tevens enkele twijfels doen rijzen aangaande hun toekomst. Wat de openbare bibliotheken betreft, zijn er de Londense "Idea Stores" - een soort van bibliotheken die open zijn zeven op zeven dagen in de commerciële centra en die niet geleid worden door bibliothecarissen. Zij veroorzaken angst doordat men de identiteit van de bibliothecarissen opgegeven ziet door andere beroepen.

Deze angstpositie heeft ook tien jaar geleden bestaan bij de documentalisten herinnert Marie-Laurence Dubois zich ten tijde van het verschijnen van het internet maar ook van de kennisbeheerders en de informatiebewakers die niet uit de documentatiwereld kwamen.

Voor Philippe Laurent zal het samenkommen van onze beroepen leiden tot een vormings- of opleidingsprobleem dat binnen enkele jaren naar een herspecialisering zal leiden in onze beroepen. Zijn voorstelling van zaken wordt bijgetreden door iemand uit het publiek, Jean-Émile Humblet, oud-voorzitter van de BVD, die de band met de toegenomen specialisatie aanbrengt zoals die er reeds is in de rechten of de geneeskunde.

### Informatie vs. document

Is ook de omgang met het document niet duidelijk veranderd? Philippe Laurent onderstreept dat wij niet langer meesters zijn en dat we het beheer ervan overgelaten hebben aan anderen.

Maar is een bron van informatie nog wel degelijk een document? Stéphane Dessicy herinnert ons dat men naast documenten ook een persoon kan vermelden. De openbare bibliotheek wordt hierdoor een soort van portaal, intermediair tussen gebruiker en informatie.

Philippe Van Espen brengt het belang van levenscyclus van een document aan. Wanneer werd het aangemaakt? Wanneer dient het

vernietigd te worden? Dit aspect van de conservering is tevens een van de bezorgdheden van Katrien Bergé die de klemtouw legt op de noodzaak van continue toegang en de duurzaamheid van documenten.

Vanuit het publiek legt Dominique Vanpée (Antigifcentrum) de klemtouw op het feit dat men de redenering dient uit te breiden en dat men objecten in de musea tevens als vectors van informatie dient te beschouwen. Ofschoon Katrien Bergé sceptisch is, neemt Marjan Grootveld deel aan een tentoonstelling in Breda die objecten als dragers van informatie hergroepeert.

## Competenties die van elders komen

En wat is er van het knowledge management? Vanuit het publiek herinnert Guy Delcol (Haute-École de Namur) dat KM tot doel heeft diegene die weet aan diegene die niet weet opnieuw te verbinden. Dit objectief is voor hem het ultieme doel van de documentalist. Het KM is nochtans lange tijd slecht ontvangen door de informatieprofessionals, zonder twijfel doordat het voornamelijk aangebracht werd door personen extern aan ons beroep. Philippe Laurent doet opmerken dat de grenzen van ons beroep zich steeds meer openen en dat daardoor het noodzakelijk is om de gegeven vorming aan I&D-professionals te verbreden.

## Vorming van duizendpoten

In de zaal legt Isabelle Somville-Cornet, coordinatrice van de "Baccalauréat en bibliothéconomie et documentation" aan de Haute-École de Namur, de toenemende moeilijkheid uit om toekomstige professionals te vormen die steeds meer dienen polyvalent te zijn en bijna "hommes-orchestres" worden. Inderdaad dienen zij heden bekwaamheden te verwerven in communicatie en animatie maar tevens kennis van instellingen, etc. te kennen. De studenten zijn hierdoor op een algemene basis opgeleid die dient aangevuld met specialisaties, jammer genoeg zelden voorkomend in België en weinig gesubsidieerd door de Staat.

Het probleem van disciplinekennis komt ook duidelijk naar voren uit het debat. Het is trouwens een vraag die reeds enkele jaren bestaat: dient een documentalist voor alles een specialist van het kennisdomein te zijn dat hij behandelt of een specialist te zijn op het vlak van de middelen en documentaire technieken? Een

goede samenwerking in een pluridisciplinaire ploeg is zeker een goede oplossing daar men de dag van vandaag niet alles kan weten en competent zijn in alles.

## En wat binnen 10 of 15 jaar?

Om de tafelronde te besluiten vroeg Vincent Maes aan elke genodigde hun visie te geven wat de evolutie betreft van de I&D-professional in de volgende 10 à 15 jaren.

Philippe Van Espen ziet een amplificatie van het informatica-aspect met een toenemende dematerialisatie. Hiermee zullen zich in de nabije toekomst een hele reeks mensen verrijken.

Van haar kant denkt Marjan Grootveld dat onze sociale competenties zich zullen ontwikkelen. De communicatie en het partnership zullen steeds belangrijker worden in de pluridisciplinaire équipes.

Ons beroep is in constante evolutie benadrukt Marie-Laurence Dubois en het zal blijven bestaan. Deze constante evolutie is trouwens misschien wel de charme van onze beroepen.

Philippe Laurent ziet een spannende toekomst. Twee grote evoluties zullen zeker komende jaren het I&D-professionals landschap door elkaar schudden: het e-book en de semantische informatie.

Meer pessimistisch denkt Katrien Bergé dat het administratief werk zal toenemen met het verplichte beheer van de licenties in het bijzonder.

Uiteindelijk is er Stéphane Dessicy die zich minder verontrust voelt door de technologische evolutie dan door deze van de maatschappij die aan sociale cohesie verliest. De rol van bibliothecaris gaat sterk naar een gemeenschappelijk werk met de onderwijzenden en met de sociale werkers.

## Conclusie

Deze rondetafel heeft zowel de kans geboden aan de vertegenwoordigers van elk beroep als aan het publiek zich uit te drukken over de evolutie en de toekomst van de I&D-professionals. De discussies konden vervolgd worden bij de afscheidsdrink en zullen zeker in de toekomst verder gezet worden tussen de betrokken partijen.

---

## **WAT HOND ZAG EN ANDERE AVONTUREN – DE BESLISSENDE NEW YORKER ARTIKELEN**

---

Malcolm GLADWELL – Contact – 2009 – 478 p. – ISBN 978-90-254-3268-3.

Oorspronkelijke titel: *What the dog saw* (2009)

We kennen Malcolm Gladwell van zijn bestsellers: *Het beslissende moment*, *Intuïtie* en *Uitblinkers*. Maar hij is tevens een vaste medewerker van *The New Yorker* sinds 1996. Voor ons zijn volgende artikels die erin ooit verschenen en nu terug te vinden zijn in *Wat de hond zag en andere avonturen* zeker relevant: *Blowing up – Hoe Nassim Taleb de onvermijdelijkheid van omzette in een beleggingsstrategie* (p. 71-98), *Publieke geheimen – Enron, ‘geheime’ informatie en de gevaren van te veel informatie* (p. 185-213), *Even lenen – Zou een beschuldiging van plagiaat een leven moeten verwoesten?* (p. 265-289), *De puntjes verbinden – De paradoxen van de hervormingen bij de inlichtingendienst* (p. 291-311) en *Explosie – Wie is schuldig aan een ramp als de explosie van de Challenger? Niemand, en daar moeten we mee leren leven* (p. 333-346). Elk op hun manier zijn de hierboven aangehaalde artikels opgebouwd rond een informatieproblematiek.

Dominique Vanpée

---

## **INGENIEURS EN HUN ERFGOED – EEN EDUCATIEVE VERKENNINGSTOCHT NAAR DE TECHNISCHE RELICTEN VAN BELGISCHE INGENIEURS**

---

Alex BAERTS; Bruno DE CORTE; Robin ENGELS; Karel HAUSTRAETE; Stephanie VAN DE VOORDE; Patrick VIAENE; Dominique ZANNER (fotografie) – Steunpunt voor Industrieel en Wetenschappelijk Erfgoed (SIWE) – 2009 – 100 p. – ISBN 9789077694008.

Dankzij een door SIWE gewonnen Projectoproep 10 000 euro van VCM – de Vlaamse Contactcommissie Monumentenzorg – die nu onder een nieuwe naam actief is, namelijk Forum voor Erfgoedverenigingen vzw kon deze publicatie het licht zien.

Voor ons is vooral de bijdrage *4. De ingenieur die droomde van een wereld wijd web. Jean-Baptiste Masui en de elektrische telegraaf* (p. 20-23) relevant omdat zij gaat over het doorgeven van informatie over lange afstanden in de negentiende eeuw.

Dominique Vanpée

---

## **DE LA PUB PLEIN LES MURS – PEINTURES MURALES ET ENSEIGNES COMMERCIALES**

---

Emmanuel COLLET; Christian JOOSTEN; Denis PAQUET; Isabelle PARMENTIER; Vincent VINCKE – Les Bois du Cazier; Racine – 2010 – 188 p. – ISBN 978-2-87386-641-9.

Binnen de industriële archeologie werd in België nog niet veel aandacht besteed aan de muurgeschilderde reclames. Met de tentoonstelling en de bijhorende tentoonstelling *De la pub plein les murs. Peintures murales et enseignes commerciales* zorgt Le Bois du Cazier voor een doorbraak onder andere naar inventarisatie toe van voorwerpen (muren, uithangborden,...) waarop zich tekst bevindt. Bijdragen handelen over *La publicité dans le paysage urbain. Une mise en perspective historique* (Isabelle Parmentier), *Affiches et enseignes à Charleroi. Une certaine histoire économique de la ville et de sa région* (Christian Joosten), *À l’enseigne du Lion. Delhaize et la publicité murale* (Emmanuel Collet), *Les murales publicitaires. Précieux reliquats de l’art commercial* in Canada (Denis Paquet) en de zeer nuttige *Annexes* (Christian Joosten) met de vindplaatsen op straat en in de archieven.

Opvallend is het vele werk in dit boek van de hand van de sinds 2001 in het Bois du Cazier te Marcinelle vertoevende documentalist, Christian Joosten. Het is niet voor niets dat we mogen stellen dat er voor een zo exhaustief mogelijke inventarisatie gekozen werd voor de Charlerloise regio wat betreft muurgeschilderde reclames. Maar ook het *Fonds des enseignes de la ville de Charleroi* werd door hem grondig doorgenomen.

Dominique Vanpée

---

**ANIMA ACADEMIAE BIBLIOTHECA –  
DERTIG JAAR AANWISTEN VOOR DE  
LEUVENSE  
UNIVERSITEITSBIBLIOTHEEK 1980 – 2010**

---

Pierre DELSAERDT; Katharina SMEYERS; Mark DEREZ (red.); Mel COLLIER; Pierre DELSAERDT (incl.) – Universiteitsbibliotheek Katholieke Universiteit Leuven – 2010 – 159 p. – ISBN 9789080694705.

*Anima Academiæ Bibliotheca* werd uitgegeven door de Leuvense Universiteitsbibliotheek met de steun van het Brusselse veilinghuis The Roman-

tic Agony ter gelegenheid van het emeritaat van professor doctor Jan Roegiers, gewezen hoofdbibliothecaris en archivaris van de Katholieke Universiteit Leuven. De bijdragen van dit album werden geschreven door vrienden-collega's van de Leuvense universiteit en van andere instellingen. Het slotartikel – *Universitaire heemkunde? Over academisch erfgoed en universiteitsgeschiedenis* (pp. 145-154) – is een licht gewijzigde versie van het afscheidscollege dat Jan Roegiers gaf in de promotiezaal van de Leuvense Universiteitshal op 19 februari 2010.

Dominique Vanpée



### **Éditions du Cercle de la Librairie**

<http://www.editionsducercle-de-lalibrairie.com/>

#### **GOOGLE LIVRES ET LE FUTUR DES BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES**

Alain JACQUESSON – Collection : Bibliothèques – mai 2010 – 223 p. – ISBN 978-2-7654-0980-9.

En 2004, le monde du livre apprend le projet fou de deux jeunes illuminés : construire en cinq ans une bibliothèque numérique universelle. Six ans plus tard, une gigantesque bibliothèque numérique de plus de 12 millions de volumes a vu le jour. Des collections, que des générations de conservateurs ont mis des siècles à constituer, sont avalées par *Google Livres*. Jamais une collaboration d'une telle envergure entre les secteurs publics et privés n'avait été entreprise dans le domaine patrimonial. Dans le monde entier, les chercheurs comme le grand public s'habituent peu à peu à utiliser *Google Livres*, qui dit viser maintenant 30 millions de livres numériques.

Cette réalisation a nécessité l'élaboration de compétences informatiques spécifiques, notamment en ce qui concerne la numérisation de masse. L'efficacité de ce savoir-faire a suscité l'intérêt de nombreuses bibliothèques qui ont choisi de participer au projet.

Cette appropriation des biens publics soulève aussi de nombreuses controverses. Les auteurs et les éditeurs s'opposent à ce qu'ils considèrent comme une violation du droit d'auteur, tant aux États-Unis qu'en Europe. De nombreuses voix s'élèvent également contre la re-privatisation d'un bien public : le contenu des plus grandes bibliothèques du monde retourne aux mains d'une société privée, pouvant détenir, à terme, un monopole. La taille des index de *Google Livres* se mesure désormais en milliards d'occurrences de mots. Les éditeurs constatent que le terrain commercial est largement occupé ; avec la nu-

mérisation des fonds anciens, *Google Livres* dispose aujourd'hui de contenus qui peuvent être facilement monétarisés.

Cet ouvrage relate la genèse de ce projet, sa dimension industrielle, inhabituelle dans le domaine culturel, et détaille ses aspects pratiques, notamment en termes de techniques documentaires. Il analyse de façon objective, mais aussi critique, cette réalisation. Il examine les alternatives à *Google Livres*.



### **Presses de l'enssib**

<http://www.enssib.fr>

#### **METTRE EN ŒUVRE UN SERVICE DE QUESTIONS-REPONSES EN LIGNE**

Divers auteurs – Sous la direction de Claire NGUYEN - Collection : La boîte à outils – juillet 2010 – 210 p. – ISBN 978-2-910227-82-1.

En quelques années, les bibliothèques françaises ont développé des services de questions-réponses en ligne. Beaucoup d'établissements en sont encore à la phase de réflexion, d'autres démarrent, des réseaux s'élaborent. Dans le contexte actuel du repérage, de la sélection et de la validation de l'information pléthorique disponible sur Internet, les services de questions-réponses en ligne ont un rôle primordial à jouer. En effet, ils valorisent l'offre des bibliothèques dans le contexte du développement des services aux publics et des services à distance. Leur mise en place interroge le professionnel sous de multiples facettes : organisation du travail, politique de services, choix des outils... Ces différents aspects sont abordés, s'appuyant sur des expériences françaises et étrangères, qu'elles soient locales, coopératives et/ou collaboratives. Un éventail d'offres existe aujourd'hui, selon les objectifs, les besoins, les publics, les moyens mis à disposition et les technologies choisies.

Le plan s'articule autour de quatre parties pragmatiques et opératoires : construire le projet, développer un savoir-répondre, organiser et travailler au sein d'une équipe et, enfin, adapter le service à l'environnement et à la nature de ses publics.

Cet ouvrage collectif, coordonné par Claire Nguyen, se veut un guide utile à tous les professionnels qui veulent créer, maintenir ou faire évoluer un service de questions-réponses à distance.

---

**ARCHIMAG**  
**N° 234 (mai 2010)**

---

Avant de nous lancer dans le dossier, on appréciera la mise en garde de Franck Laloë (p. 6) relative à la "Longévité de l'information numérique". Selon les supports (et même pour ceux d'une même marque) cette longévité varie entre un et vingt ans au maximum. Attention donc si l'on souhaite archiver à long terme !

Avec pour thème *Les bibliothèques universitaires (ouvertes) : 24h/24 ?*, le dossier s'étale sur les pages 16 à 22. On y apprend que le ministère français de l'Enseignement supérieur a annoncé un nouveau plan pour les bibliothèques universitaires. Celui-ci se décline sur de nombreux registres : extension des plages d'ouvertures, publication bimédias, développement de tous les outils et de tous les contenus numériques.

Sur le terrain, la situation est fortement contrastée en termes de locaux, de moyens ou encore d'offres numériques. Cinq auteurs nous livrent quelques aspects particuliers relatifs aux "BU".

Au hasard des pages, relevons entre autres les articles suivants :

- l'externalisation des archives hospitalières ;
- coffres-forts électroniques, différents choix de blindage ;
- transfert de notices sans anicroches (en cas de changement du logiciel de travail)

(J.H.)

---

**ARCHIMAG**  
**N° 235 (juin 2010)**

---

Un quart de siècle d'existence, voilà ce qu'évoquent les premières pages du présent numéro.

Quant au dossier il est consacré aux *Réseaux sociaux pro : l'info au bord de l'obésité*.

*Twitter ou Facebook*, pour ne citer qu'eux, font une percée en entreprise comme dans le pu-

blic. Effet de mode ou tsunami, seul l'avenir le dira. En attendant, les réseaux sociaux couvrent une diversité d'applications impressionnante. De la relation avec les clients à celle entre professeur et étudiants, en passant par le partage des connaissances. Les effets semblent positifs mais au prix d'une infobésité. Deux auteurs proposent un état des lieux. (p. 16-22)

Nous jetterons aussi un coup d'œil :

- à l'explosion des ressources numériques ;
- à ce que les professionnels attendent (davantage) des médias électroniques ;
- au "cloud computing" l'informatique dans le nuage : décryptage ;
- à la veille et agrégateurs de presse : faire le meilleur choix ;
- au droit à l'oubli numérique : nouvelle donne sur internet.

(J.H.)

---

**ARCHIMAG**  
**N° 236 (juillet-août 2010)**

---

Pointons d'abord l'éditorial qui met en opposition, au niveau éthique, le document papier et le document électronique. L'auteur les considère principalement eu égard à l'environnement. Avantages et inconvénients de chacun. Conclusion : il faut viser à un mariage harmonieux des deux.

Cet édito introduit bien le dossier qui a pour titre : *Les Tic durables – on se met au vert ?*

Au fil des articles on y apprend que :

*"Internet consomme entre 3 et 5 % de la production mondiale d'électricité. Un chiffre qui croît à la mesure des besoins de l'économie numérique mondialisée. Face aux défis environnementaux, les technologies de l'information misent sur la dématérialisation et la croissance verte. Un objectif vertueux atteint pour la consommation de papier mais dénoncé en raison de son coût énergétique."*

Le reste des articles de la revue méritent tous un coup d'œil.

(J.H.)

---

**BIBLIOTHEEK- & ARCHIEFGIDS**  
**Vol. 86, nr 3 (mei-juni 2010)**

---

- *Auteursrecht, btw en federale wetenschappelijke instellingen – Het VVBAD-memorandum voor de federale verkiezingen – Johan VAN-NIEUWENHUYSE – p. 2-3.*

Bij elke verkiezing schrijft de VVBAD traditioneel een memorandum de federale verkiezingen van 13 juni stelde de bibliotheek- en archiefvereni-

ging haar verlanglijstje op. Heeft dat nog wel zin? Het beleid voor onze sector wordt immers meer en meer op Vlaams niveau bepaald. Cultuur en Onderwijs zijn Vlaamse bevoegdheden en momenteel behandelt het Vlaamse Parlement een ontwerp voor een Vlaams publiekrechtelijk archiefdecreet. Heeft de federale overheid dan nog wel iets te betekenen voor onze sector? *Bibliotheek- & archiefgids* vroeg het aan Johan Vannieuwenhuysen, algemeen voorzitter van de VVBAD.

(J.H.)

- *Beheer en ontsluiting van Belgische architectuurtijdschriften. Een pilootproject* – Ellen VAN IMPE – p. 10-16.

Sinds 2008 coördineert het Centrum Vlaamse Architectuurarchieven (CVAa) een pilootproject rond historische Belgische architectuurtijdschriften. Een diverse groep beheerders van collecties architectuurtijdschriften selecteerde achttien tijdschriften, waarvan het precies bezit en de ruilbare dubbels werden opgeliist. Vervolgens werd, enerzijds, een onderlinge ruilactie doorgevoerd zodat gaten in collecties konden worden weggewerkt. Het CVAa zorgde, anderzijds, voor het invoeren en corrigeren van de nieuwe bezitsgegevens in Antilope, de collectieve catalogus voor tijdschriften in wetenschappelijke bibliotheken. Een aantal van de partners had nog geen gegevens in *Antilope*, terwijl een aantal rijke collecties tot hertoe geen online ontsluiting had. De relatief kleinschalige operatie leverde bovendien inzichten op de tijdsinvestering, nodig om een dergelijk project te laten slagen. Om zijn rol als platform rond roerend architecturaal erfgoed waar te maken, zet het CVAa deze samenwerking ten slotte verder met meer partners en tijdschriften en zoekt het naar mogelijkheden om de digitalisering van een aantal sleuteltijdschriften te kunnen realiseren.

(J.H.)

- *Substitutie: magda?* – Paul DROSSENS; Filip BOUDREZ – p. 24-29.

Bij de digitalisering van werkprocessen worden analoge documenten al volop gedigitaliseerd, maar of de papieren originelen na scanning al dan niet mogen worden vernietigd, is niet altijd even duidelijk. De VVBAD werkgroep Automatisering organiseerde daarom op 1 april 2010 een studienamiddag over substitutie om hieromtrent meer klaarheid te scheppen. Deze bijdrage vertrekt van de bevindingen van die dag om een stand van zaken te schetsen en een aantalconclusies te trekken.

(J.H.)

- *CD, DVD en blu-ray - de optische schijven of discs. Tips voor preventieve conservering (part 4)* – Guy DE WITTE – p. 30-31.

Zoals we in de vorige bijdragen konden zien, zijn optische materialen onderhevig aan verschillende types of verval. Wie erfgoedcollecties digitaal bewaart, wie digitale archiefbestanden beheert of wie gewoon zijn digitale familiefoto's voor het naslacht wil bewaren doet er dan ook goed aan zijn opslagmedia met de nodige zorg te omringen. Daarom zetten we in deze laatste bijdrage een aantal aanbevelingen op een rijtje om optische schijven zo goed mogelijk te bewaren.

(J.H.)

## BIBLIOTHEEK- & ARCHIEFGIDS

**Vol. 86, nr 3 (mei-juni 2010)**

- *Het internationale congres voor archivarissen en bibliothecarissen, Brussel 1910* – Peter HORMAN – p. 2-3.

Onder de titel *Archives without Borders* organiseren de VVBAD en de KVAN eind augustus in het Vredespaleis in Den Haag een international congres. De aanleiding is dat dan precies een eeuw geleden in Brussel een eerste internationaal congres voor archivarissen en bibliothecarissen heeft plaats gevonden. Inderdaad: archivarissen en bibliothecarissen samen, maar als je iets verder kijkt: ook weer afzonderlijk; elke beroepsgroep had zijn eigen sessies: een voor de archivarissen, een voor bibliothecarissen, een voor openbare (volks)bibliotheken en dan nog een over ephemer materiaal dat zowel in archieven als in bibliotheken voor kwam, zoals zegels.

Dit artikel is verscheen eerder in Archievenblad – jaargang 14 – nummer 6.

(J.H.)

- *De passie heeft mij ontroerd* – Tom VAN HOYE; Bruno VERMEEREN – p. 3-9.

In dit nummer van *Bibliotheek- & Archiefgids* vindt u de postkaartenreeks *Een ABC van erfgoedbibliotheken*. In opdracht van de Vlaamse Erfgoedbibliothek vzw (VEB) trok fotograaf Stefan Tavernier naar twaalf erfgoedbibliotheken. Hij trok er duizenden foto's en daaruit werden zesentwintig beelden geselecteerd voor de prentkaarten. Hiermee wil de VEB het publiek bewust maken van het rijke bibliotheek erfgoed dat in de Vlaanderen en Brussel aanwezig is. *Bibliotheek- & Archiefgids* sprak met de fotograaf.

(J.H.)

- *De Vlaamse Erfgoedbibliotheek: een netwerk van en voor erfgoedbibliotheeken – Eva WUYTS; Bruno VERMEEREN – p. 10-13.*

Op 11 juni werd in de historische Nottebohmzaal van de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience de vzw Vlaamse Erfgoedbibliotheek feestelijk voorgesteld aan de verzamelde bibliothecarissen uit Vlaanderen en Brussel. Die locatie was niet toevallig. De maatschappelijke zetel van de vzw is gevestigd op hetzelfde adres als de Consciencebibliotheek die bovendien een belangrijke trekkersrol vervulde in de totstandkoming van de vzw.

(J.H.)

- *Vuurje stook in de bibliotheek – Een kijk op de bibliotheken en de toekomst vanuit jeugdculturele hoek – Lotte DE BRUYNE – p. 14-20.*

Jongeren, boeken en bibliotheken zijn niet bepaald "a perfect match". In plaats van dit als een "probleem" te beschouwen, proberen we in dit artikel te kijken naar eigenheden van jeugdcultuur en koppelen we deze aan het gegeven "bibliotheek". Tegelijkertijd proberen we het conceptbibliotheek open te trekken en te onderzoeken op welke manieren een bib iets kan betekenen in de leefwereld van jongeren. En vice versa. Want, dialoog en gedeelde expertise zijn immers cruciaal in dit verhaal! In de toekomst wordt de relatie boeken, jongeren en bibliotheken misschien nog complexer. Fysieke dragers lijken steeds minder belangrijk te worden. Deze verschuivingen zullen voor de bibliotheken heel wat denkwerk en veranderingen teweeg brengen maar kunnen tegelijkertijd een kans zijn om op een andere manier te werken. Doorheen het verhaal doen we aanbevelingen die zowel voor beleidsmakers als bibliothekarischen inspirerend kunnen zijn.

(J.H.)

- *De International Standard Identifier for Libraries and related Organizations (ISIL) – Koenraad BLANSAER – p. 22-26*

In 2003 werd de International Standard Identifier for Libraries and related organizations (ISIL) officieel geïntroduceerd door de International Standards Organization (ISO). Toch, hebben in 2010 nog maar 22 landen ervoor geopteerd deze nieuwe "duurzame code", die gecreëerd werd om "bibliotheken en aanverwante organisaties" ondubbelzinnig te identificeren, aan te nemen. Nieuwe codes ontwikkelen in een wereld waarin bibliotheekcatalogi meer en meer verweven geraken met internet is geen sinecure. Zoekmachines, ongeacht hun oorsprong of toepassingsgebied, vereisen de duurzame, unieke en universele identificatie van informatiebronnen op internet of in bibliotheekcatalogi.

In dit artikel over de nieuwe ISIL-faciliteit van de Koninklijke Bibliotheek van België willen we vooral aandacht besteden aan het ontstaan van de code en een kort overzicht geven van zijn geschiedenis en kenmerken. Verder zullen ook enkele praktische toepassingen en de huidige stand van zaken besproken worden. Onze aandacht gaat ook naar codes in het algemeen en hun toenemende betekenis voor bibliotheken en informatiemakelaars. Ofschoon enkele auteurs betwijfelen of de ISIL wel de nodige verspreiding zal krijgen als institutionele code is de auteur van mening dat de code in de toekomst aan belang zou kunnen winnen.

(J.H.)

## BIBLIOTHÈQUES EN CAPITALE

### N° 33 (juillet-septembre 2010)

Centré sur deux innovations concernant des bibliothèques de la Capitale, la lecture de ce numéro nous fait découvrir le rajeunissement et l'élargissement de la Blbliothèque communale du Centre d'Auderghem et le réaménagement de la Bibliothèque communale francophone d'Ixelles.

La première se caractérise surtout par l'application du système de prêt en RFID (Radio Frequency Identification). C'est la première bibliothèque bruxelloise à être équipée d'un pareil système.

Quant à la seconde, c'est principalement au niveau décoratif interne qu'elle se distingue. C'est le multicolore qui y règne et ce dès que déjà l'on s'approche de sa façade, aux vitraux diversement colorés.

(J.H.)

## BOOKS – L'ACTUALITÉ PAR LES LIVRES DU MONDE

### N° 12 (mars-avril 2010)

Het sinds midden 2008 verschijnende *Books* dat in 2010 door een goede 25000 mensen gelezen wordt, had in zijn nummer van maart-april 2010 een dossier rond *Internet contre la démocratie?* (p. 18-34). Hierin teksten uit 2006, 2007 en 2009 van Olivier Postel-Vinay (*Pour en finir avec le cyberoptimisme*), Evgeni Morozov (*Le Web au services des dictatures en Iran : un test négatif. La réponse.*), Clay Shirky (*Iran : un test positif. La réplique*), Stacy Schiff (*Wikipédia, le grand bazar de la connaissance*) en Paul Duguid (*Wikipédia, où est ta démocratie ?*). Uit deze artikeltitels kan men afleiden dat er heel wat vraagtekens geplaatst kunnen worden bij het feit als zou het web de toekomst zijn van (onze) vrijheid en democratie.

(D.V.)

**DOCUMENTALISTE –  
SCIENCES DE L'INFORMATION**  
**Vol. 47, n° 2 (mai 2010)**

- *Pratiques de consultation des revues électroniques par les enseignants chercheurs : Les STM en France* – Chérifa BOUKACEM-ZEGHMOURI – p. 4-13.

Quelles sont les pratiques des enseignants chercheurs en matière de consultation de revues électroniques ? Cet article s'intéresse au comportement des enseignants chercheurs du réseau universitaire français, dans les domaines des sciences, techniques et médecine, sur une plate-forme d'éditeur, ScienceDirect. Le premier volet méthodologique s'appuie sur une étude quantitative fondée sur les statistiques des activités de consultation de cette plate-forme, entre janvier 2008 et avril 2009. Le second volet, de type qualitatif, exploite des entretiens semi-directifs menés auprès d'un panel des mêmes enseignants chercheurs. Les résultats font apparaître deux logiques d'usages corollaires : l'emprunt d'itinéraires de recherche et de découvertes, d'une part, et la mise en œuvre de mécanismes d'accès pérennes et récurrents, d'autre part. Ces deux logiques soulignent le caractère fondamental de la navigation chez les chercheurs qui transposent sur la plate-forme *ScienceDirect* leurs pratiques du Web.

(J-M. R.)

- *Les enjeux documentaires de la vidéo en ligne* – Claire SCOPSI – p. 14-15.

Le secteur Audiovisuel de l'ADBS proposait le 9 avril 2010 une journée d'étude sur *Les vidéos en ligne. "La vidéo explose et s'expose sur Internet depuis 2006"*, rappelaient les organisateurs : rappel nécessaire car la propagation actuelle des vidéos numériques dans les espaces de loisir et de travail tend à faire oublier que seulement quatre années nous séparent de l'émergence de ces technologies prometteuses, mais encore instables, pour nos métiers.

(J-M. R.)

- *L'offre de logiciels métiers pour bibliothèques en 2010* – Marc MAISONNEUVE – p. 16-17.

Le nombre de logiciels proposés aux bibliothèques françaises atteint aujourd'hui le chiffre de 125. De l'analyse annuelle, que Marc Maisonneuve effectue de cette offre, se dégage une typologie des logiciels métier pour bibliothèque dont il présente succinctement dans cet article les principales fonctions.

(J-M. R.)

- *Paul Otlet et la bibliologie* – Marie-France BLANQUET – p. 18-19.

Organisé à Mons le 25 février 2010 par le Mundaneum avec la collaboration de l'Association internationale de Bibliologie (AIB), un colloque se proposait de faire découvrir ou redécouvrir Paul Otlet et toutes les dimensions de son œuvre. Car les réflexions de ce génie utopiste demeurent fondamentales pour des domaines aussi variés que la documentation, la bibliothéconomie et la bibliologie, et encore le pacifisme, l'architecture, la sociologie, l'enseignement.

(J-M. R.)

- *Démarche qualité et gestion documentaire* – Samia BENFYALA ; Elsa BOONE ; Céline CARPENTIER ; Ludivine MAGREZ ; Domitille TELLIEZ – p. 20-21.

C'est autour du thème *Démarche qualité et gestion documentaire* que se sont retrouvés, le jeudi 11 mars 2010, documentalistes et qualiticiens pour la *Journée Egide*, organisée chaque année par des étudiants du master ICD de l'Université Lille 3 qui en proposent ici la synthèse : les bases théoriques de la qualité, un témoignage de mise en place d'indicateurs qualité, l'évolution du document à l'ère du Web 2.0 en lien avec les normes qualité, la qualité documentaire à travers la gestion électronique de documents dans un contexte de développement durable, la démarche qualité appliquée au e-learning.

(J-M. R.)

- *Le livre numérique – De nouveaux enjeux professionnels* – Dossier coordonné par Benoît EPRON – p. 26-69.

Le livre numérique arrive dans les bibliothèques et les centres de documentation. Il s'inscrit dans un contexte particulier : avant lui les revues numériques ont déjà pris position dans les collections, apportant des éléments nouveaux dans les pratiques professionnelles. Elles ont modelé l'appréhension que les acteurs pouvaient avoir de la mise en place de documents numériques dans les services documentaires. Les revues ont en ce sens façonné la perception de ce nouveau type de contenu, que ce soit par les documentalistes ou les bibliothécaires mais également par les usagers. Cette première vague d'introduction des contenus numériques éditoriaux dans les collections documentaires a assumé un rôle pédagogique fort. Elle a permis de se confronter à des notions et concepts nouveaux touchant aussi bien à la manipulation de ces nouveaux objets qu'à de nouvelles modalités d'acquisition, de négociation ou de mise à dis-

position. Cette première étape de développement des collections de revues numériques a eu pour effet secondaire la définition d'un prisme spécifique, au travers duquel l'ensemble des contenus numériques édités sont aujourd'hui observés. Ce prisme porte sur les modalités d'acquisition (par licences), les modalités de mise à disposition (via une interface dédiée), les mécanismes de fixation des prix (en fonction de la taille de l'établissement)... Si cette première phase a permis de développer les compétences professionnelles relatives aux contenus numériques, elle contraint aujourd'hui à la mise en place des livres numériques. On peut s'interroger sur la pertinence de ce prisme "revues" à l'égard de ce nouvel objet numérique, le livre.

(J-M. R.)

---

## INFORMATIE PROFESSIONAL –VAKBLAD VOOR INFORMATIEWERKERS

### Vol. 14, nr 5 (mei 2010)

---

- *Zijn er nog dokters in de zaal? De medische bibliotheek krijgt nieuwe taken* – Jacqueline LIMPENS – p. 12-15.

Men ziet nog een toekomst voor de medische informatiespecialist met nieuwe taken voor de medische bibliotheek ondanks artsen die hun zoekvragen steeds vaker tot de "digitale bibliotheek" en het mobiel internet richten.

(D.V.)

- *Het kaf van het koren leren scheiden. Scholieren in de wetenschappelijke bibliotheek* – Machteld VAN DER MEER – p. 16-19.

Behandeling van bepaalde informatievaardigheden – het zoeken naar en beoordelen van (wetenschappelijke) informatie – die binnen de workshop van de Koninklijke Bibliotheek (van) Nederland 'Zoeken en vinden bij de KB' ondersteund worden.

(D.V.)

- *Voorbij de grenzen van IT. Discussie: kanteckeningen bij informatieprofielen van Gartner* – Michel METSELAAR; Jeroen TEGELAAR – p. 20-23.  
De auteurs voorstellen vier nieuwe informatieprofielen, namelijk dat van de IT-jurist, de archivaris digitaal, de manager bedrijfsinformatie en de architect bedrijfsinformatie.

(D.V.)

- *De onzichtbare collectives zichtbare gemaakt. Digitale dienstverlening bij de bijzondere collectives in UBL* – Saskia VAN BERGEN; Peter VERHAAR – p. 24-27.

Weer brengt men een tussenstand over wat er gebeurde op het vlak van dienstverlening naar onderwijs en onderzoek toe aan de Universitaire Bibliotheeken Leiden na een gebruiksonderzoek rond een aantal van de oudste en belangrijkste erfgoedcollecties van Nederland.

(D.V.)

- *Apps voor informatiewerkers (deel 4)* – Alice DE JONG – p. 28-31.

Alice de Jong heeft het in het vierde deel van *Apps voor informatiewerkers*, namelijk *10 krantenapps getest* over hoe kranten, behorende tot de traditionele media, zich presenteren via het nieuwe medium smartphone. *De Standaard* en *Le Monde* komen aan bod naast *De Volkskrant*, *NRC Handelsblad*, *De Telegraaf*, *Financieel Dagblad (FD Mobiels)*, *The Guardian* en *The New York Times*. Een onderscheid wordt gemaakt tussen (*native*) apps en web apps of mobiele websites.

(D.V.)

---

## INFORMATIE PROFESSIONAL –VAKBLAD VOOR INFORMATIEWERKERS

### Vol. 14, nr 6 (juni 2010)

---

- *Nog veel onduidelijkheden over Google Book Settlement. Google booksen bibliotheken* – Bernadette DE LANGE – p. 12-15.

Staat van zaken over de voorlopige uitkomst van een proces tussen de zoekgigant Google en de Amerikaanse belangenorganisaties van auteurs – Authors Guild - en uitgevers – Association of American Publishers. Dit eerste deel van een tweeluik is een bewerking van *De Google Book Settlement nader beschouwd en bekeken vanuit bibliotheken* van Annemarie C. Beunen dat verscheen in *AMI* (maart-april 2010, p. 38-49).

(D.V.)

- *Inzicht krijgen in gedrag van gebruikers. Kwaliteitsmeting universiteitsbibliotheek Radboud Universiteit Nijmegen* – Harrie KNIPPENBERG – p. 16-21.

Blik op het gedrag van de gebruikers in bibliotheek van de universiteit.

(D.V.)

- *De xml-norm METS in de Universitaire Bibliotheeken Leiden* – Saskia VAN BERGEN; Peter VERHAAR – p. 22-25.

De auteurs gaan op het gebruik van de xml-norm METS (Metadata Encoding and transmission Standard) die beheerd wordt door de Library of Congress in *Digitale bestanden over-*

*zichtelijk ordenen. Gebruik van METS door erfgoedinstellingen.*

(D.V.)

- *Apps voor informativewerkers (deel 5)* – Alice DE JONG – p. 26-29.

*Zeven museum apps getest:* een artikel die geeft een beschrijving van hoe bepaalde musea hun collecties proberen (gedeeltelijk) toegankelijk te maken via de smartphone – gehinderd voorlopig alsnog door een hoog prijskaartje (door applicaties per platform) en het auteursrecht.

(D.V.)

---

## INFO-VVBAD

**Vol. 36, nr 6 (juni 2010)**

- *Bibliotheken op de smartphone* – Tom VAN HOYE – p. 12-16.

Komen aan bod de eerste Vlaamse app (= application = applicatie) van een Vlaamse bibliotheek, namelijk die van de Universiteit Gent te downloaden via *UB Gent Mobile*, namelijk <<http://lib.ugent.be/m>>. In een kort duidingsstukje wordt tevens het onderscheid gemaakt tussen een app en een mobile website. Een ander voorbeeld dat gegeven wordt, is de mobiele website van de bibliotheek van de Universiteit van Amsterdam (<http://m.uba.uva.nl>), die opstartte op 1 april 2010.

(D.V.)

- *Copyright voor creativiteit – Een verklaring voor Europa* – Patrick VANOUPLINES – p. 17-18.

De auteur behandelt kort de op 5 mei 2010 door een aantal Europese groeperingen van consumenten, auteurs, bibliotheken en technologiebedrijven gelanceerde verklaring – de *Copyright for Creativity declaration* –, die ervoor moet zorgen dat er een auteurswetgeving komt die digitale creativiteit en innovatie ondersteunt. De tekst van deze verklaring en haar ondertekenaars zijn terug te vinden via volgende webstek: <<http://www.copyright4creativity.eu>>.

(D.V.)

---

## LECTURES

**Vol. 29, n° 166 (mai-juin 2010)**

- *Internet : porno, criminel, trop cher... et pour les ignares ?* – Florence RICHTER – p. 9-13.

Il faut en finir avec le cyberoptimisme. Vouloir lutter contre la fameuse "fracture numérique",

c'est bien ; s'obséder sur la promotion de l'image d'Internet (et d'autres outils du monde virtuel), en oubliant leurs (énormes) limites, c'est suicidaire.

Le ton est donné. L'auteure n'y va pas avec le dos de la cuillère pour nous présenter un monde numérique plein de dangers, d'insignifiance, de fausses valeurs et de vraies horreurs, bref un monde à l'image de celui qui nous entoure. Qu'Internet soit un support où se mêlent volontiers les torchons et les serviettes, tout le monde peut s'accorder là-dessus et l'on peut s'étonner que de doux utopistes semblent n'en rien soupçonner et en préconisent une utilisation presque sacramentelle jusqu'au sein de notre profession. L'article fustige surtout l'encyclopédie en ligne *Wikipedia* où se côtoient le pire et le meilleur et l'oppose aux encyclopédies traditionnelles dont la portée ne dépasse pourtant pas celle d'une information généraliste à destination d'un public cultivé mais non spécialisé. L'auteure a le mérite de poser des questions graves mais ses réponses sont parfois simplistes et comment pourrait-il en être autrement sur cinq pages. Voilà certes un champ de recherches très fécond qu'il serait urgent d'exploiter avant que des dérives sensées s'autoréguler (vraiment ?) n'enlèvent toute crédibilité à l'utilisation de ces ressources.

(S.J.)

- *Et la Netiquette, alors !* – Philippe ALLARD – p. 36-38.

L'auteur rassemble ici les conseils utiles lors de l'échange de courrier électronique. Bien sûr, on les connaît ces règles, mais les applique-t-on toujours avec zèle ? Un petit rafraîchissement de la mémoire n'est donc pas inutile en la matière.

(S.J.)

---

## INFORMATION-

**WISSENSCHAFT & PRAXIS**

**Vol 61, Nr 5 (Juli-August 2010)**

- *Eine erste Evaluation der Europeana – Wie Benutzer das "Look & Feel" des Prototypen der Europäischen Digitalen Bibliothek beurteilen* – Werner SCHWEIBENZ – p. 277-284.

Le présent document donne une vue d'ensemble du développement et des buts de la *Bibliothèque Digitale Européenne Europeana*. Il décrit un projet d'évaluation du "Look & Feel" du prototype de l'*Europeana* (en décembre 2009). La méthode appliquée est celle du *Plus-Minus* utilisée par les étudiants en Maîtrise de la Communication. Les résultats

sont présentés selon des critères choisis, un critère étant décrit à partir d'appréciations positives et négatives. Des suggestions d'amélioration complémentaires sont aussi données, le tout résultant d'interviews avec des utilisateurs de la méthode *Plus-Minus*. Tous ces résultats sont analysés dans le contexte des tâches d'un portail culturel, eu égard à l'utilisateur final et dans l'esprit d'un test fonctionnel conduit par *Europeana*.

(J.H.)

- *Digitale Wasserzeichen für textuelle Informationen* – Oren AVNI ; Martin STEIGNEBACH – p. 285-291

Le filigranage numérique est devenu une alternative admise à la gestion numérique des droits, dans le domaine de la protection du copyright des multimedias. Mais alors que celui-ci est bien établi en ce qui concerne tant l'image que la vidéo et l'audio, pour le document textuel cela reste encore un défi.

Les auteurs examinent un certain nombre d'approches existantes pour inclure différents filigranes dans des documents y compris des stratégies basées sur le format tout autant que le filigranage dans le cas d'un langage naturel. Pour ce dernier les propres approches des auteurs sont présentées, approches qui utilisent les quelques degrés de liberté qu'offre la langue allemande.

(J.H.)

- *Quo vadis Behavioral Targeting?* – Wolfgang LANZER – p. 293-298.

Les responsables de la commercialisation et de la publicité doivent souvent se contenter de faire une différence entre un écart existant d'une part entre le fonctionnement des activités de la compagnie et d'autre part celui d'une approche ciblée de la clientèle. Le "Behavioral Targeting" est apte à satisfaire ces deux aspects. Il est d'abord utilisé pour effectuer des campagnes en ligne efficaces et possède, à côté d'une possibilité d'apprentissage rapide, un potentiel étendu de succès. L'état de l'art ici exposé, donne un aperçu introductif et attire l'attention sur la classification, le développement

ment et la fonctionnalité du "Behavioral Targeting".

(J.H.)

- *Hawaii International Conference on System Scienc 2010: Neue Wege im Umgang mit "Social Data"* – David NOACK – p. 299-301

L'auteur nous donne un bon aperçu des principales sessions et exposés présentés lors de cette conférence internationale.

À noter un extrait de la conclusion (Daniel Huttenlocker) où il est notamment dit :

*"Nous voyons comment les données socialement produites affectent notre vie, mais il existe des questions scientifiques fondamentales vraiment intéressantes que nous pouvons commencer à aborder avec ces données, au moins dans le monde en ligne. Probablement, certaines de celles-ci aideront également à illustrer des points concernant l'interaction sociale dans le monde en général."*

(J.H.)

- *Patentinformation – Ein Werkzeug für die Wirtschaft* – Dieter GEIß – p. 303-308.

L'auteur traite des journées d'étude des bibliothèques de brevets européennes, tenues à Dresde du 31 mai au 3 juin de cette année avec pour thème : *PATLIB 2010 – L'information en brevets, un outil utile dans le domaine des affaires*. Il nous en parle notamment en ce qui concerne les répercussions économiques possibles.

(J.H.)

- *Methoden und Werkzeuge gegen Barrieren und Rückstände in gewerblichen Rechtsschutz* – Dieter GEIß – p. 313-319.

Cette fois, c'est dans le cadre du PATINFO 2010, lors du 32<sup>e</sup> Colloque de l'Université Technique à Ilmenau, que l'auteur, spécialiste du domaine, nous tient au courant des débats survenus autour de l'Information en brevets et des méthodes et outils disponibles face aux barrières et aux retards qui se sont présentés au niveau de la protection juridique industrielle.

(J.H.)

# Écrire pour les *Cahiers*

Les *Cahiers de la documentation* sont alimentés par leurs auteurs. Si vous souhaitez partager avec l'ensemble des membres de l'ABD votre expérience dans un domaine ou vos connaissances d'un sujet ou faire le compte rendu d'une conférence à laquelle vous avez assisté, n'hésitez pas à prendre contact avec le Comité de publication : <[cahiers-bladen@abd-bvd.net](mailto:cahiers-bladen@abd-bvd.net)>

Afin d'assurer une présentation cohérente de notre périodique, nous demandons aux auteurs de respecter les instructions aux auteurs disponible sur <[http://www.abd-bvd.be/cah/instr-aut\\_fr.pdf](http://www.abd-bvd.be/cah/instr-aut_fr.pdf)>

# Schrijven voor de *Bladen*

*Bladen voor Documentatie* bestaat dankzij de auteurs. Indien u uw ervaringen binnen een domein of uw kennis van een bepaald onderwerp wilt delen met alle BVD-leden of een verslag wilt maken van een studiedag waaraan u heeft deelgenomen, aarzel dan niet om het Publicatiecomité te contacteren via <[cahiers-bladen@abd-bvd.net](mailto:cahiers-bladen@abd-bvd.net)>

Om een coherente presentatie van ons tijdschrift te verzekeren, vragen wij de auteurs de auteursaanbevelingen te respecteren : <[http://www.abd-bvd.be/cah/instr-aut\\_nl.pdf](http://www.abd-bvd.be/cah/instr-aut_nl.pdf)>

