

**ABD
BVD**

ASSOCIATION BELGE
DE DOCUMENTATION
BELGISCHE VERENIGING
VOOR DOCUMENTATIE

Numéro spécial | Speciaal nummer

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

Trimestriel | Driemaandelijks **Décembre** | December

Inforum 2011

I&D: for dummies???



**ABD
BVD**

ASSOCIATION BELGE
DE DOCUMENTATION

BELGISCHE VERENIGING
VOOR DOCUMENTATIE

Numéro spécial | Speciaal nummer

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

**Rédacteur en chef
Hoofdredacteur**

Guy Delsaut

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

Christopher Boon
Jacques Henrard
Paul Heyvaert
Simone Jérôme
Évelyne Luctkens
Helmut Masson
Philippe Mottet
Denis Renard
Claire Sinke
Chantal Stanescu
Marc Van den Bergh
Dominique Vanpée
Natacha Wallez

**Mise en page
Opmaak**

Véronique Monnier

**Conception de la couverture
Coverontwerp**

Image Plus

**Image de couverture
Afbeelding cover**

Stockbyte

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

65^e année - 2011 - n° 4

65ste jaargang - 2011 - nr 4

NUMÉRO SPECIAL – SPECIAAL NUMMER

INFORUM 2011 I&D: for dummies???

| | |
|--|----|
| ▪ Éditorial – Woord vooraf | 3 |
| ▪ OAI-PMH for dummies Comment mettre en place un dépôt institutionnel avec des ressources limitées ? <i>Patrice X. Chalon et Luc Hourlay</i> | 6 |
| ▪ Twitterende bibliotheken Een praktische handreiking <i>Wilma van den Brink</i> | 13 |
| ▪ Les nouveaux usages numériques Les services questions/réponses virtuels <i>Jean-Philippe Accart</i> | 18 |
| ▪ Een nieuwe wind Bibliotheken en cloud computing <i>Matt Goldner</i> | 22 |
| ▪ Codes QR Un gadget ou un nouvel outil ? <i>Philippe Allard</i> | 30 |
| ▪ Notes de lecture – Boekbesprekingen | 36 |
| ▪ Nouvelles parutions – Nieuwe publicaties | 39 |
| ▪ Regards sur la presse – Een blik op de pers | 44 |

Les sommaires depuis 1947 et les articles des numéros 1999/1 à 2010/4
sont disponibles à l'adresse :

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

De inhoudstafels sinds 1947 en de artikels van de nummers 1999/1 tot 2010/4
zijn beschikbaar op:

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

We hebben het genoeg u opnieuw een themanummer over het in mei gehouden *Inforum* aan te bieden. Niet-leden die toevallig dit nummer zouden raadplegen, onder de noemer *Inforum* organiseert de Belgische Vereniging voor Documentatie jaarlijks haar hoofdactiviteit, een studiedag over belangrijke actuele onderwerpen die betrekking hebben op informatie en documentatie, een moment van kennisverspreiding en ervaringsdeling voor collega's uit de sector en een uitstekende gelegenheid tot netwerkvorming.

Ik keek het even na: in 2008 besloten we om vanaf dan – we hopen natuurlijk dat het net als *Inforum* zelf, een traditie wordt – telkens een themanummer van *Bladen voor Documentatie* aan het voorbije *Inforum* te wijden. Ik herinner me nog dat de hoofdredacteur van dit blad voor wie ik overigens een enorm respect heb voor wat hij binnen ABD-BVD realiseert, me op kousenvoeten voorstelde om jaarlijks een nummer aan *Inforum* te wijden. Positief vanzelfsprekend daar in de eerste plaats onze leden maar verder ook iedere professional die er zou aan denken deze *Bladen* te raadplegen, nog een keer de tijdens deze dag behandelde thema's kan nalezen, misschien zelfs vanuit een ietwat andere invalshoek dan de spreker/auteur dat tijdens zijn uiteenzetting deed. Indien ik toen geweten had dat hij me elk jaar zou vragen om het editoriaal te schrijven, had ik ongetwijfeld getracht om hem op andere ideeën te brengen. Niettegenstaande, volgend jaar hebben we een jubileumnummer, het vijfde in de reeks gewijd aan *Inforum*.

Aan het einde van elk *Inforum* schotelen we jullie een evaluatieformulier voor waarin dit jaar naast de steeds terugkerende vragen over wat jullie denken over de uiteenzettingen en de organisatie, twee gerichte vragen stonden naar het moment wanneer deze dag te organiseren (april of mei) en wat over een studienamiddag of een *Inforum* over auteursrecht. Aansluitend hierop kan ik jullie nu al vertellen dat het op 31 mei 2012 over copyright zal gaan. Uit de besprekingen binnen de *Inforum*werkgroep komt dat we opnieuw sprekers uit binnen- en buitenland het onderwerp zullen laten uitdiepen. De specialisten die we tot nu toe contacteerden zijn

Une fois de plus, nous avons le plaisir de vous offrir un numéro thématique dédié à l'*Inforum* qui s'est tenu au mois de mai dernier. Pour les non-membres qui consulteraient par hasard ce numéro : sous l'appellation *Inforum* se cache l'activité principale de l'Association Belge de Documentation, une journée d'étude sur des sujets d'actualité brûlants, un moment de diffusion des connaissances et de partage d'expériences pour les collègues du secteur, ainsi qu'une excellente opportunité pour la création de réseaux.

Après vérification : en 2008, nous décidions – tout en espérant que comme l'*Inforum*, ceci devienne une tradition – de consacrer systématiquement un numéro thématique des *Cahiers de la Documentation* au dernier *Inforum*. Je me souviens encore que le rédacteur en chef de cette publication, à qui je voue un énorme respect pour le travail effectué au sein de l'ABD-BVD, me proposa prudemment de consacrer un numéro par an à l'*Inforum*. Une idée bien évidemment positive puisque chaque membre mais également tout professionnel qui feuillette ces *Cahiers*, peut relire les thèmes traités durant cette journée, et ceci même d'un point de vue différent de l'auteur/orateur pendant son exposé. Si j'avais su à l'époque qu'il me demanderait chaque année d'écrire l'éditorial, j'aurais sans aucun doute tenté de le faire changer d'avis. Néanmoins, nous célébrerons l'an prochain un numéro jubilaire, le cinquième dans la série consacrée à l'*Inforum*.

À la clôture de chaque *Inforum*, nous vous présentons un formulaire d'évaluation. Formulaire dans lequel, cette année, hormis les questions usuelles concernant les exposés et l'organisation, nous vous posons deux questions orientées sur le meilleur moment pour organiser cette journée (avril ou mai) et votre opinion sur une après-midi d'études ou un *Inforum* sur le droit d'auteur. Suite à ce questionnaire, je peux d'ores et déjà vous annoncer que nous discuterons de copyright le 31 mai 2012. Des discussions au sein du groupe de travail *Inforum*, il ressort qu'une fois de plus, des orateurs venus de Belgique et de l'étranger viendront approfondir le sujet. Les spécialistes que nous

echte klasse in hun materie maar we zullen daarbovenop nog trachten u een topper van formaat te brengen, hopelijk slagen we hierin, in elk geval hierover later meer.

Maar terug naar *Inforum 2011 - I&D: for dummies???* een ietwat integrerende titel om enkele nieuwe tendensen of nieuwe potentiële werkinstrumenten voor onze verschillende I&D-beroepen de revue te laten passeren. De titel heeft niemand afgeschrokken, de opkomst is een van de beste tijdens de afgelopen tien jaar. Een titel die ons toeliet om erg verschillende onderwerpen te behandelen: hoe een institutionele repository uitbouwen, wat met een bibliotheek op *Twitter*, de mogelijkheden van virtuele vraag & antwoord-dienstverlening, QR-codes en cloud computing voor informatiecentra. Normaal was er nog een uiteenzetting gepland over slimme informatie- en communicatiesystemen en wat dit voor ons betekent in onze dagelijkse (beroeps)bezigheden en in de toekomstige mogelijkheden. Door de verkeerschaos de ochtend van *Inforum*, ook ik heb er ten volle van genoten, raakte de spreker niet tijdig uit Nederland tot Brussel.

Kortom te diverse onderwerpen om een overkoepelende titel te vinden en dus een titel die meteen duidelijk maakt dat ons steeds evoluerend takenpakket met complexer wordende technologische hulpmiddelen zeker niet mag onderschat worden.

Jullie zijn hiervan nog steeds niet overtuigd, pluis dit nummer (en natuurlijk ook alle andere) van *Bladen voor Documentatie* uit en ik ben er zeker van dat jullie de verdoken betekenis van deze titel kunnen onderschrijven.

Dank voor jullie talrijke aanwezigheid en daarbij jullie uitermate positieve waarderingen die niet anders kunnen dan ons tevreden stellen vooral omdat we er na al die jaren in geslaagd zijn jullie een forum aan te bieden waar jullie op een eenvoudige manier ervaringen konden uitwisselen.

Onze dank gaat verder in de eerste plaats naar de sprekers en de moderatoren zonder wie deze dag niet mogelijk zou zijn geweest.

We hebben natuurlijk ook een aantal zalen nodig voor de uiteenzettingen, de lunch en de afsluitende receptie. Dank hiervoor aan de Koninklijke Bibliotheek van België en vooral de directeur-generaal die ons zeer welwillend deze infrastructuur ter beschikking stelt. We kregen dit jaar tevens de gelegenheid om tijdens een van de breaks of tijdens de lunchpauze het *Librarium* te bezoeken, een permanente en vooral unieke tentoonstellingsruimte binnen de Koninklijke Biblio-

thèque. En sus, nous allons tenter de vous amener la cerise sur le gâteau. Nous espérons réussir cette mission, de plus amples informations filtreront une autre fois.

Mais revenons à *Inforum 2011 - I&D: for dummies ???*, un titre qui passe en revue quelques nouvelles tendances ou nouveaux instruments de travail potentiels pour nos différents métiers touchant à l'I&D. Le titre n'a effrayé personne; que du contraire: la fréquentation fut une des meilleures des dix dernières années. Un titre qui nous a permis d'appréhender des sujets fort diversifiés: comment développer un dépôt institutionnel, quid d'une bibliothèque sur *Twitter*, les possibilités d'un service de questions/réponses virtuel, les codes QR et le cloud computing pour les centres d'information. Un autre exposé prévu sur les systèmes intelligents d'information et de communication et leur impact sur notre vie (professionnelle) de tous les jours et les possibilités futures n'a pu se tenir. Le chaos provoqué par la circulation automobile le matin de *Inforum* - j'en ai également fait les frais - a empêché l'orateur d'arriver à temps des Pays-Bas vers Bruxelles.

En bref, trop de sujets hétéroclites pour trouver un titre fédérateur et donc un titre qui annonce d'emblée qu'il ne faut pas sous-estimer les tâches de plus en plus évoluées, doublées de moyens technologiques complexes.

Vous êtes encore sceptiques? Épluchez ce numéro (et bien sûr également tous les autres) des *Cahiers de la Documentation* et je suis convaincu que vous approuverez le sens caché de ce titre.

Merci pour votre présence en nombre ainsi que vos évaluations très positives, qui nous ont plus que contentés car, après toutes ces années, nous avons réussi le pari de vous offrir un forum où vous pouvez échanger vos expériences le plus simplement du monde.

Notre gratitude s'exprime en premier lieu envers les orateurs et les modérateurs sans qui cette journée n'aurait pas lieu d'être.

Les exposés, le lunch et la réception de clôture nécessitent quelques salles. Nos remerciements vont à la Bibliothèque Royale de Belgique, en particulier au directeur général qui, avec bienveillance, nous met cette infrastructure à disposition. Cette année, nous avons également eu la possibilité, pendant les pauses, de visiter le *Librarium*, un espace d'exposition permanent et unique au sein de la Bibliothèque Royale, qui

theek over de geschiedenis van het boek en het schrift.

Dank ook aan de tolken, de hostessen, de catering en de technische bijstand voor de schitterende logistieke ondersteuning die ze verlenen. De inbreng van de ABD-BVD-Inforumwerkgroep maakte de gehele organisatie mogelijk. Dank aan elk van de leden en zeker ook aan de Raad van Bestuur van ABD-BVD dat ze me opnieuw het vertrouwen schenken om *Inforum 2012* voor te bereiden.

Kwaliteit hopen we jullie niet alleen tijdens ons volgende *Inforum* te kunnen aanbieden maar ook tijdens de maandelijkse studienamiddagen. Vanzelfsprekend hopen we dat deze *Bladen voor Documentatie* ten volle aan jullie verwachtingen voldoen.

traite de l'histoire du livre et de l'écrit.

Merci également aux interprètes, aux hôtesse, au traiteur et à l'assistance technique pour l'épatant soutien logistique qu'ils fournissent. L'apport du groupe de travail *Inforum* de l'ABD-BVD a permis de réaliser toute cette organisation. Merci à chacun de nos membres et surtout au Conseil d'Administration de l'ABD-BVD qui m'accorde une fois de plus sa confiance pour la préparation de l'*Inforum 2012*.

La qualité sera non seulement au rendez-vous lors de notre prochain *Inforum* mais également pendant les réunions mensuelles. Nous espérons évidemment que ces *Cahiers de la Documentation* répondent pleinement à vos attentes.

Het *Inforum 2011* werd tot stand gebracht met de steun van...

L'*Inforum 2011* a été organisé avec le soutien de...



OAI-PMH FOR DUMMIES

Comment mettre en place un dépôt institutionnel avec des ressources limitées ?

Patrice X. CHALON

Knowledge Manager, Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE)

Luc HOURLAY

Bibliothécaire/Webmaster, Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE)

En 2006, le Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE), institution fédérale belge nouvellement créée, a évalué l'opportunité de mettre en place un dépôt institutionnel conforme au protocole OAI-PMH. Compte tenu des ressources limitées, mettre en place un logiciel spécifique n'a pas été l'option retenue ; l'utilisation du processus de description des rapports dans le système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) a été identifiée comme l'option offrant le meilleur rapport coût/bénéfice. En 2010, PMB, le SIGB libre utilisé au KCE, a acquis la fonction de serveur OAI-PMH. Cela a permis au KCE d'exposer ses rapports aux agrégateurs de métadonnées, mais également d'envisager le développement de ses propres agrégateurs pour des domaines spécifiques. Dans cet article, nous décrivons le processus ayant abouti à la création d'un dépôt institutionnel au départ d'un SIGB. Nous discutons également le défi que représente la mise en place d'agrégateurs.

In 2006 evalueerde het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE), een recent opgerichte federale instelling, de mogelijkheid om een institutioneel depot te ontwikkelen conform aan de OAI-PMH interoperabiliteitsstandaard. Rekening houdend met de beperkte bronnen werd het opstellen van een specifieke software uiteindelijk niet weerhouden; het gebruik van het beschrijvingsproces van de verslagen binnen het geïntegreerd beheer van het bibliotheekstelsel (in het Frans SIGB genaamd) had de beste kosten-baten verhouding. In 2010 verkreeg het open-source bibliotheekstelsel van het KCE de serverfunctie OAI-PMH; dit stond het KCE toe om haar rapporten open te stellen aan de aggregatoren van metadata, maar eveneens om te overwegen haar eigen aggregatoren voor specifieke domeinen te ontwikkelen. In dit artikel beschrijven we het proces dat tot de ontwikkeling leidde van een institutioneel depot vanuit een SIGB. Eveneens wordt de uitdaging besproken dat de opstelling van aggregatoren met zich meebrengt.

Dépôts institutionnels et OAI-PMH

L'initiative pour les archives ouvertes ("Open Archives Initiative" - OAI) trouve ses racines dans les mouvements "Open Access" et de dépôts institutionnels¹. Un dépôt institutionnel peut contenir une grande variété de documents numériques produits par une institution : articles soumis pour publication ("pre-prints"), articles acceptés pour publication ("post-prints"), actes de col-

loque, rapports, thèses de doctorats et mémoires, ensembles de données ("datasets") résultant de projets de recherche, etc.².

L'OAI conduit plusieurs projets visant à promouvoir l'accès aux ressources numériques ; parmi eux, le développement et le maintien du protocole de collecte de métadonnées de l'initiative pour les archives ouvertes³ ("Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting" - OAI-

Tab. 1 : Projets de dépôts institutionnels des institutions fédérales belges.

| Aucun projet | Intérêt | Intention | Projet | En production |
|---|--|-------------------------------|--|---------------|
| SPF Emploi, Travail et Concertation sociale | SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie | SPP Politique scientifique | Ministère de la Défense | KCE |
| SPF Finances | SPF Personnel et Organisation | Archives générales du Royaume | Institut royal des Sciences naturelles de Belgique | |
| SPF Justice | Musées royaux d'Art et d'Histoire | | | |
| CINEMATEK | Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) | | | |
| Jardin botanique national de Belgique | | | | |

PMH).

OAI-PMH^{4,5} est un protocole qui permet l'interopérabilité entre les dépôts de documents numériques via Internet. Grâce à ce protocole, une première entité – le fournisseur de données ("Data Provider") – expose des métadonnées structurées via OAI-PMH ; et une seconde entité – le fournisseur de services ("Service Provider") – effectue des requêtes de service OAI-PMH pour collecter ("to harvest: moissonner") ces métadonnées et les intégrer à l'index de ses propres bibliothèques numériques, créant ainsi des portails (ou agrégateurs).

En Belgique, de nombreuses institutions académiques et de recherche ont déjà mis en place leur dépôt institutionnel^{6,7}. Au niveau européen et international, des agrégateurs proposent des portails génériques, comme *DRIVER*⁸ ou *OAIster*⁹, ou thématiques, comme *REPEC*¹⁰ dans le domaine de l'économie ou *OpenAIRE*¹¹ qui regroupe les articles en open access résultant de recherches financées par le 7^e programme-cadre européen.

Au niveau des institutions fédérales belges, une

Le KCE étant une institution récente, elle attache une très grande importance à la dissémination des résultats de ces études financées par des fonds publics. Ses analyses se basant sur les résultats d'études réalisées par d'autres institutions, mettre à disposition les rapports du KCE dans un dépôt institutionnel entre donc dans cette stratégie de dissémination.

Mettre en place un dépôt institutionnel

En 2006, le KCE a donc évalué la possibilité de mettre en place un dépôt institutionnel.

Dans ce type de projet, les premières questions portent sur les choix logiciels et de nombreuses solutions compatibles avec le standard OAI-PMH existent actuellement pour mettre en place un dépôt institutionnel, y compris en open source : utilisation d'un logiciel de gestion de ressources numériques¹⁴ (ou digital asset management system - DAMS), d'un logiciel de gestion de bibliothèque (système intégré de gestion de bibliothèque - SIGB) ou, depuis 2007, d'un logiciel de

Tab. 2 : Exemples de solutions logicielles open source permettant la mise en place d'un dépôt institutionnel.

| Logiciels de gestion de ressources numériques | Logiciels de gestion de bibliothèque | Logiciels de gestion de contenu Web |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <i>DSPACE*</i> | <i>Koha</i> | <i>Drupal</i> |
| <i>GNU E-Prints*</i> | <i>EverGreen</i> | <i>Plone/Zope</i> |
| <i>FedoraCommons</i> | <i>NewGenLib</i> | |
| <i>GreenStone*</i> | <i>Omeka</i> | |
| | <i>PMB*</i> | |

Tableau mis à jour en 2011, les logiciels identifiés en 2006 sont marqué d'une *.

enquête¹² menée en avril 2011 auprès des responsables de bibliothèques nous a montré que, si plusieurs institutions sont intéressées et si deux d'entre elles ont un projet en cours, seul le KCE possède actuellement un dépôt institutionnel en activité.

Le KCE

Le Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE) est un organisme fédéral parastatal qui a pour mission de produire des analyses et des rapports pour documenter les pouvoirs publics dans leurs prises de décision en matière de politiques de santé et d'assurance-maladie ; les rapports produits sont disponibles intégralement sur le site Web du KCE¹³.

gestion de contenu Web (Web content management system - WCMS).

Cependant, l'aspect humain s'avère de loin le plus critique : changement de culture, d'organisation, d'habitudes... comptent en effet pour 90% du challenge¹⁵.

Un dépôt institutionnel au KCE

Évaluation des options

Mettre en œuvre un logiciel spécifique au KCE nécessiterait l'ajout d'un processus d'encodage de métadonnées à ceux existant déjà. Dans un contexte de ressources limitées, tant humaines que budgétaires, cette option n'est pas idéale.

Par contre, utiliser un logiciel déjà en place permettrait de réutiliser un encodage existant. Nous avons donc listé les processus de description de nos rapports et évalué les compatibilités au standard OAI-PMH des logiciels utilisés à cet effet.

Aucune option ne pouvait être mise en œuvre directement, mais la plus prometteuse était celle offerte par le logiciel de gestion de bibliothèque. En effet, les rapports y sont déjà encodés par un spécialiste de l'information – gage de métadonnées de qualité – et le format de description bibliographique va même au-delà des exigences des dépôts institutionnels. De plus, il s'agit d'un logiciel géré par le KCE : activer et paramétrer des modules supplémentaires est dès lors aisé.

Par contre, aucune date n'était fixée pour la mise en place du module OAI, et le KCE n'avait pas la possibilité de financer le développement de ce module.

libre de gestion de bibliothèque utilisé au KCE¹⁷ a été pourvu de la fonction serveur OAI-PMH. L'option de mise en place d'un dépôt institutionnel au départ du logiciel de gestion de bibliothèque étant toujours la plus pertinente, le projet fut donc réactivé.

Cette mise en œuvre s'est avérée très simple. Elle se décompose en cinq étapes.

La première étape consiste à mettre en place des "sets" - sélection de documents parmi l'ensemble de ceux décrits dans le catalogue de la bibliothèque - qui seront exposés dans le dépôt institutionnel. Dans notre cas (Fig. 1), trois sets ont été créés sur base d'une requête se basant sur les notions de collection et de sous-collection déjà définies dans le SIGB. Les sets disponibles dans le dépôt institutionnel du KCE correspondent aux trois types de rapports produits par l'institution : GCP pour "Good Clinical Practice" (Guides de bonne pratique clinique), HSR pour "Health Servi-

Tab. 3 : Processus de publications des rapports du KCE.

| Outil | Module OAI-PMH |
|--|------------------------------------|
| Système de gestion de contenu (CMS) | Non * |
| Système de gestion intégrée de bibliothèque (SIGB) | Sur la feuille de route dès 2006 |
| Dépôt légal électronique (e-depot) | Disponible mais pas mis en place** |
| Catalogue collectif fédéral (bib.belgium.be) | Disponible mais pas mis en place** |

* Le CMS du KCE a changé en octobre 2011.

** Évalué entre 2006 et 2010, le module existe mais n'est pas mis en place, car il ne correspond pas à la mission de l'outil.

Compte tenu de cette analyse, le projet fut mis en attente. Une veille fut maintenue afin d'identifier les outils susceptibles de répondre au besoin du KCE, et les opportunités de participer à des projets de dépôt institutionnel.

Mise en place

En 2010, la version 3.4 de *PMB*¹⁶, le logiciel

ces Research" (recherche en organisation des soins de santé), et HTA pour "Health Technology Assessment" (évaluation des technologies de santé).

La seconde étape consiste à paramétrer le serveur OAI-PMH. En premier lieu, le dépôt se voit attribuer une description (Fig. 2a), et les sets à exposer sont sélectionnés (Fig. 2b). En second

The screenshot shows a web form for creating a set. The 'Name of the set' field contains 'KCE Reports HTA'. The 'Type' is 'Notice advanced search'. A section titled 'Currently contains the following search:' shows a series of Boolean expressions: 'Series Boolean expression (KCE Reports) And Sub-series Boolean expression (Health Technology Assesment (HTA))'. Below this, there is an 'Edit this search' section with radio buttons. The first option, 'Keep the current search', is selected. Other options include 'Copy from a SDI equation' with values like 'Achat = en traitement', 'Nouveauté_3', 'test_template', 'Achat = sans statut particulier2', and 'HTA Databases'. At the bottom, the 'Cache duration' is set to '0 seconds'.

Fig. 1 : Fenêtre de création de set par requête (exemple du set « HTA »).

lieu, il faut autoriser les utilisateurs anonymes (les "Service Providers") à utiliser le connecteur sortant défini comme dépôt institutionnel (Fig. 3).

Ces deux premières étapes sont réalisées en une à deux heures.

La troisième étape consiste à autoriser la réécriture d'URL au niveau du serveur Web hébergeant le SIGB^{18,19}. Notre catalogue étant hébergé chez PMB Services, cette configuration était déjà en place.

La quatrième étape consiste à rendre le dépôt institutionnel visible. En premier lieu, l'information permettant de moissonner le dépôt institutionnel est fournie dans la page d'aide de l'OPAC²⁰. En second lieu, le dépôt est enregistré au niveau des répertoires d'archives ouvertes *OpenDOAR* et *ROAR*. Cet enregistrement permet d'être automatiquement listé dans d'autres répertoires tels que *Repository 66*²¹. En troisième lieu, le dépôt est renseigné auprès des agrégateurs pertinents pour le domaine d'activité de l'institution tels que *DRIVER* et *OAIster*.



Fig. 3 : Fenêtre d'autorisation du connecteur sortant.

Cette étape nécessite moins d'une heure de travail par cible, mais s'étale sur deux à trois jours compte tenu du processus d'inscription et de validation auprès de chaque répertoire ou agrégateur. Pour ces derniers, la mise à jour de la description des documents de l'institution se fera désormais automatiquement, par synchronisation des métadonnées au rythme défini par l'agrégateur. Le KCE ne doit plus contacter les portails pour voir la description de ses rapports y

apparaître.

La cinquième étape consiste à mettre à jour le dépôt institutionnel. Ceci se fait en 4 clics seulement : 3 pour arriver à la bonne page d'administration (Fig. 4), et un pour mettre à jour le set dans lequel le document préalablement décrit dans le catalogue de bibliothèque doit être ajouté.

La mise en place d'un dépôt institutionnel basé

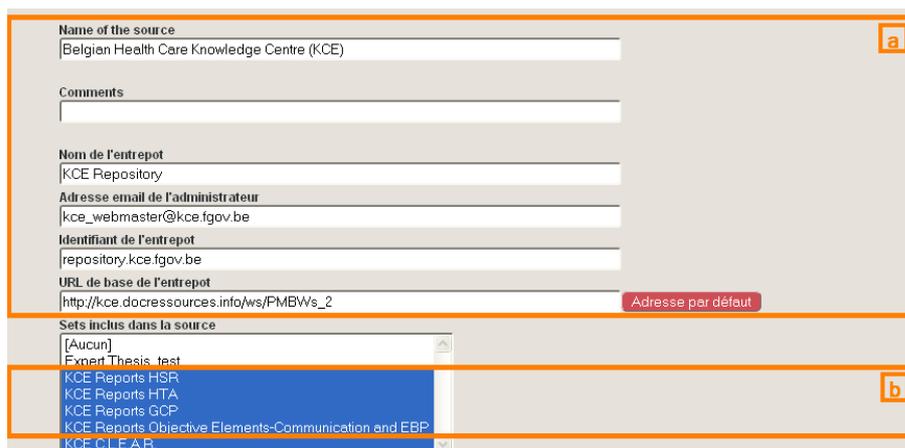


Fig. 2a et b : Fenêtre de paramétrage du serveur OAI-PMH.

sur le logiciel de gestion de bibliothèque s'est avérée une stratégie très pertinente. En effet, avec un investissement très limité, le KCE dispose désormais d'un dépôt institutionnel qui permet de mettre à disposition des agrégateurs la description de ses rapports, y compris le lien vers le texte intégral.

Cette première étape ayant été réalisée avec une grande facilité, le second rôle OAI, "service provider", fut donc envisagé dans le cadre d'un projet européen *EUnetHTA*²². où le KCE est partenaire :

Mettre en place un agrégateur de dépôts institutionnels

En effet, *EunetHTA* regroupe plus de trente agences européennes actives dans l'évaluation de technologies de santé, avec pour objectif de favoriser la collaboration de ces agences pour la production de rapports HTA. L'échange d'information est donc primordial et l'automatisation de ces échanges, réduisant le recours à des ressources

| *NOTICE ADVANCED SEARCH | | | | |
|-------------------------|------------------------|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Name of the set | Type | Information | Latest cache update | Manual update |
| KCE Reports HSR | Notice advanced search | Currently include 167 notices | 06/14/2011 07:16:14 | Manual update |
| KCE Reports HTA | Notice advanced search | Currently include 148 notices | 06/15/2011 03:43:16 | Manual update |
| KCE Reports GCP | Notice advanced search | Currently include 98 notices | 06/15/2011 03:43:16 | Manual update |

Fig. 4 : Fenêtre de mise à jour des sets du dépôt institutionnel.

humaines, un facteur de succès du projet.

La première étape de ce type de projet consiste en la sélection de sources de métadonnées (Data Providers). À l'heure actuelle, seules deux institutions partenaires placent leurs rapports dans des logiciels compatibles avec le standard OAI-PMH : le Ludwig Boltzman Institute for Health Technology Assessment (LBI-HTA), qui possède un dépôt sous *E-Print* depuis 2008²³, et le KCE qui possède un dépôt institutionnel basé sur son SIGB *PMB* depuis 2010.

La seconde étape consiste en la mise en place de l'agrégateur. Dans notre cas, nous avons utilisé le SIGB libre *PMB*, que nous connaissons bien, en installant une instance spécifique sur un hébergement mutualisé offrant à faible coût un espace web, des bases de données MySQL et l'interprétation du code PHP. Un connecteur OAI a été paramétré pour chaque cible (ici, LBI-HTA et KCE). À ce stade, l'OPAC de *PMB* peut déjà être utilisé comme interface de découverte.

Cependant, afin de proposer un outil doté d'une meilleure ergonomie, le module *PMB Drupal*²⁴ (actuellement au stade de développement alpha) a été ajouté au site *EUnetHTA News aggregator*, un site agrégeant des flux RSS. Le module *PMB Drupal* permet d'interroger un catalogue *PMB* depuis un site *Drupal* et d'y afficher les résultats, qu'il s'agisse des collections décrites dans le catalogue ou des données moissonnées par *PMB* (Fig. 5). Cette configuration permet d'envisager la mise en place d'un portail lorsque le module sera finalisé.

Mais plus qu'un portail, c'est finalement un démonstrateur qui a été mis en place. En effet, au

sein de *EUnetHTA* seules deux institutions placent actuellement leurs rapports dans des dépôts compatibles OAI-PMH. Ce démonstrateur est désormais utilisé pour montrer aux plus de trente autres partenaires, l'intérêt de placer leurs rapports dans des dépôts institutionnels compatibles avec la norme OAI-PMH et, par là, de "libérer" leurs métadonnées.

Conclusion et perspectives

Mettre en place d'un dépôt institutionnel est une démarche importante pour une institution produisant des rapports scientifiques qui ne donnent pas systématiquement lieu à des publications dans des revues peer-reviewed : elle permet d'ajouter aux résultats de la recherche financée par des fonds publics une voie de dissémination standardisée et accessible. Cependant, il faut constater que peu d'institutions publiques placent actuellement leurs rapports dans des dépôts institutionnels.

Il est donc important de montrer l'intérêt des dépôts institutionnels et les perspectives que cela apporte, mais aussi que la mise en place d'un dépôt institutionnel n'est pas une tâche forcément complexe ou coûteuse, que ce soit en terme de budget ou de ressources humaines.

En effet, si cette mise en place peut paraître complexe de prime abord, s'appuyer sur un processus déjà existant, et plus particulièrement sur le processus de description des ouvrages placés en bibliothèque s'avère une piste extrêmement simple à mettre en œuvre et d'un rapport coût-bénéfice favorable, et ceci d'autant plus que le

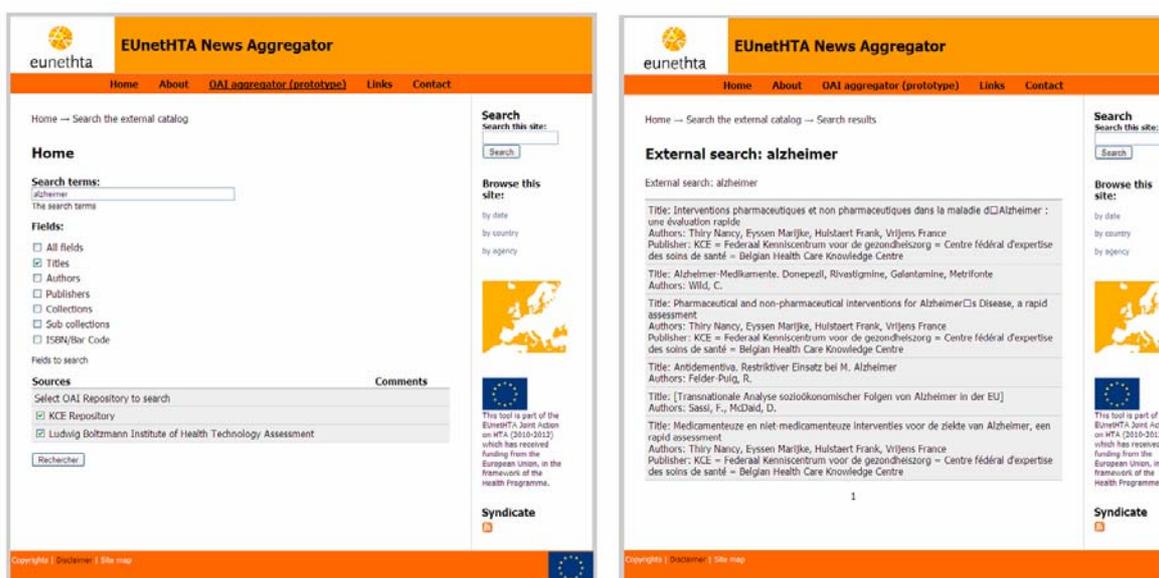


Fig. 5 : Portail de l'agrégateur HTA utilisant Drupal.

SIGB mis en œuvre est un logiciel libre.

Outre le rapport coût/bénéfice, le rapport coût/qualité est également très favorable puisque ce processus s'appuie sur l'encodage de métadonnées réalisé par des spécialistes de l'information rodés à cet exercice.

La mise en place d'un dépôt institutionnel dépend désormais davantage de la prise de conscience par l'institution du potentiel que cela représente. Mettre en place un dépôt institutionnel fournira à l'institution un retour sur investissement immédiat par la signalisation de ses rapports au niveau de portails existants. Mais cette mise en place posera également les bases pour la création de portails spécifiques utiles à ses

propres chercheurs et facilitant l'accès aux résultats de la recherche financée par des fonds publics.

**Patrice X. Chalon
Luc Hourlay**

*Centre Fédéral d'Expertise des Soins
de Santé (KCE)*
Doorbuilding (10th)
Boulevard du Jardin Botanique, 55
1000 Bruxelles
patrice.chalon@kce.fgov.be
luc.hourlay@kce.fgov.be

Juin 2011

La présentation faite par Patrice Chalon lors de l'*Inforum*, le 19 mai 2011, est disponible sur le site de l'ABD-BVD à l'adresse : <<http://www.abd-bvd.be/inforum/2001-Chalon-OAIPMH.pdf>>.

Notes

- 1 The Open Archives Forum (OAF). *2. History and development of OAI-PMH* [en ligne]. <<http://www.oaforum.org/tutorial/english/page2.htm>> (consulté le 13 juin 2011).
- 2 SPARC Europe. *Institutional repositories : A guide to open electronic archives* [en ligne]. <<http://www.sparceurope.org/resources/hot-topics/institutional-repositories>> (consulté le 13 juin 2011).
- 3 Open Archives Initiative. *Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting* [en ligne]. <<http://www.openarchives.org/pmh/>> (consulté le 13 juin 2011).
- 4 The Open Archives Forum (OAF). *3. Main Technical Ideas of OAI-PMH* [en ligne]. <<http://www.oaforum.org/tutorial/english/page3.htm>> (consulté le 13 juin 2011).
- 5 Bibliothèque nationale de France. *OAI-PMH* [en ligne]. <http://www.bnf.fr/fr/professionnels/protocoles_echange_donnees/a.proto_oai.html> (consulté le 13 juin 2011).
- 6 University of Nottingham. *Open Access Countries and Organisations - Europe - Belgium* [en ligne]. <<http://www.openoar.org/countrylist.php?cContinent=Europe#Belgium>> (consulté le 13 juin 2011).
- 7 University of Southampton. *Registry of Open Access Repositories: Browse by Country - Belgium* [en ligne]. <<http://roar.eprints.org/view/geoname/geoname=5F2=5FBE.html>> (consulté le 13 juin 2011).
- 8 DRIVER. *DRIVER Search Portal* [en ligne]. <<http://search.driver.research-infrastructures.eu/>> (consulté le 13 juin 2011).
- 9 WorldCat. *OAIster: Find the pearls* [en ligne]. <<http://oaister.worldcat.org/>> (consulté le 13 juin 2011).
- 10 Baum K, Zimmermann C. *RePEc: Research Papers in Economics* [en ligne]. <<http://repec.org/>> (consulté le 13 juin 2011).
- 11 OpenAIRE. *Objectives* [en ligne]. <<http://www.openaire.eu/en/about-openaire/general-information/objectives>> (consulté le 13 juin 2011).
- 12 Chalon P.X. OAI-PMH for dummies : comment mettre en place un dépôt institutionnel avec des ressources limitées ? Une étude de cas, INFORUM 2011 "I&D: for dummies???", Bruxelles (Belgique), 19 mai 2011 (consulté le 13 juin 2011) <<http://www.abd-bvd.be/inforum/2001-Chalon-OAIPMH.pdf>>
- 13 KCE. *À propos du KCE / KCE* [en ligne]. <<http://kce.fgov.be/fr/about-kce>> (consulté le 16 novembre 2011).
- 14 Sarwan N. *Open Source Digital Asset Management* [en ligne]. <<http://www.opensourcedigitalassetmanagement.org/>> (consulté le 13 juin 2011).

- 15 Jakobsson A. Establishing an Institutional Repository: A Step by Step Approach, 10th European Conference of Medical and Health Libraries, Cluj (Romania), 14 septembre 2006.
- 16 PMB Services. *PMB, un SIGB entièrement libre* [en ligne].
<http://www.pmbservices.fr/nouveau_site/pmblelogiciel.html> (consulté le 13 juin 2011).
- 17 Chalon P. X., Alexandre-Joaquim L., Naget- C., Becquart C. Open your mind! Selecting and implementing an integrated library system: the open-source opportunity, 10th European Conference of Medical and Health Libraries, Cluj (Romania), 11-16 septembre 2006 (consulté le 13 juin 2011) <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/12135>>
- 18 PMB Services. *Déclarer une réécriture d'URL* [en ligne].
<http://doc.sigb.net/pmb/co/admin_connecteurs_out_3_reecriture_url.html> (consulté le 14 juin 2011).
- 19 The Apache Software Foundation. *URL Rewriting Guide* [en ligne].
<<http://httpd.apache.org/docs/2.0/misc/rewriteguide.html>> (consulté le 14 juin 2011).
- 20 BIBKCE. *Online catalogue - Help* [en ligne].
<<http://kce.docressources.info/opac/index.php?lvl=infopages&pagesid=5>> (consulté le 13 juin 2011).
- 21 Lewis S. *Repository maps* [en ligne]. <<http://maps.repository66.org/>> (consulté le 13 juin 2011).
- 22 EUnetHTA. *EUnetHTA startpage | EUnetHTA* [en ligne]. <<http://www.eunetha.eu/>> (consulté le 13 juin 2011).
- 23 Chalon P. X. Standards to enhance interoperability of information systems and efficiency of information exchange, 7th HTAi Annual Meeting, Dublin (Ireland), 6-9 juin 2010 (consulté le 16 novembre 2011)
<<http://www.slideshare.net/pchalon/htai-7-posterstandardstoenhanceinteroperability>>
- 24 Tétart F. ftetart's sandbox: PMB Drupal | drupal.org [en ligne]. <<http://drupal.org/sandbox/pmbdrupal/1343446>> (consulté le 16 novembre 2011).

TWITTERENDE BIBLIOTHEKEN

Een praktische handreiking

Wilma VAN DEN BRINK

Informatiespecialist Maatschappij en Recht, Hogeschool van Amsterdam

▪ *Twitter* lijkt het nieuwe wondermiddel te zijn om in contact te komen en banden te smeden met de doelgroep. Het aantal bibliotheken dat daarom een *Twitter*account opent groeit hard. Maar worden de verwachtingen ook gehaald? Het artikel staat stil bij de wijze waarop bibliotheken en informatiespecialisten gebruik maken van het sociale netwerk: *Twitter*. Bovendien biedt het praktische handreikingen voor organisaties die op zoek zijn naar het strategisch inzetten van dit netwerk

▪ *Twitter* semble le nouveau moyen miracle pour entrer en contact et forger des liens avec le groupe cible. De ce fait le nombre de bibliothèques qui ouvrent un compte *Twitter* est en forte augmentation. Mais ces espérances sont-elles atteintes ? L'article traitera de la façon dont les bibliothèques et les spécialistes de l'information font usage du réseau social *Twitter*. En outre, il offrira une aide pratique aux organisations qui cherchent à s'engager stratégiquement sur ce réseau.

In deze tijden van economische neergang is de hoop van organisaties gericht op sociale online omgevingen die nieuwe doelgroepen moeten aantrekken en de klantenbinding vergroten. Ook bibliotheken doen aan deze trend mee. In Nederland openen steeds meer instellingen accounts op *Facebook* (41), *LinkedIn* (29) en *Twitter* (150)¹. Maar het aanmaken van een pagina vormt geen garantie dat de communicatie met de (nieuwe) doelgroep een groot succes is. Vaak ligt de oorzaak bij een verkeerde strategie. Men verwacht bijvoorbeeld diepgaande gesprekken met bibliotheekgebruikers online, maar in plaats van het gesprek met de doelgroep op te zoeken, gaan organisaties uitsluitend bibliotheeknieuws twitteren. Het uitblijven van het verwachte resultaat is vervolgens teleurstellend en het medium wordt al snel als modeverschijnsel bestempeld. De teleurstelling had voorkomen kunnen worden door een betere aanpak. In dit artikel wil ik met behulp van voorbeelden en praktische tips ingaan op de diverse strategieën die kunnen helpen om het communicatieproces te starten. Het sociale netwerk van *Twitter* staat hierbij centraal, omdat het, in tegenstelling tot *Facebook* en *LinkedIn*, een omgeving is die zich richt op het ontmoeten en verbinden van personen die elkaar niet hoeven te kennen.

De verschillen tussen sociale netwerken

Om te bepalen welk sociaal netwerk een bibliotheek inzet om haar doelstelling te bereiken, is het van belang om de verschillen tussen de platforms goed te kennen. De centrale vraag die daarbij gesteld moet worden is: "waarom willen mensen op dit netwerk een connectie met elkaar vormen?" *Facebook* is bijvoorbeeld een vriendennomgeving. Op een persoonlijke pagina kunnen

gedachten en reacties worden gegeven. Bovendien is het mogelijk om er je vakantiefoto's en filmpjes op te plaatsen. De toegevoegde vrienden in deze privéomgeving zijn dan ook voornamelijk mensen die je al kent. In dit opzicht lijkt het op het zakelijk netwerk van *LinkedIn*. Hoewel deze omgeving gericht is op zakelijke contacten, zijn het ook hier bekenden die je toevoegt als relatie. Je ontmoet bijvoorbeeld iemand op een congres en wisselt een virtueel businesscard uit in deze online omgeving. Om eenvoudig interessante mensen te ontmoeten die je niet kent zijn *Facebook* en *LinkedIn* daarom minder geschikt. *Twitter* is in dat geval het meest handige netwerk. Hier ga je namelijk een connectie aan op basis van gemeenschappelijke interesses, bijvoorbeeld je politieke voorkeur, bewonderde auteur of landelijke collega's. Het is juist dit medium dat geschikt is om verbindingen aan te gaan met nieuwe mensen die uiteindelijk vrienden kunnen worden op *Facebook* of zakelijke contacten op *LinkedIn*. Voordat je echter het pad van sociale media gaat betreden, moet je eerst weten wat en wie je precies wilt bereiken.

Doelstellingen staan aan de basis

Uiteindelijk bepaalt het doel en de beoogde doelgroep welk sociaal netwerk geschikt is om in te zetten. Daarnaast zal deze focus ook de strategie en de hoeveelheid tijd bepalen. Grofweg is er een keuze tussen drie doelstellingen: promotie, klantenbinding en netwerken.

Bij "promotie" ligt de nadruk op het vergroten van de naamsbekendheid van de organisatie en het vinden van nieuwe doelgroepen om zo meer mensen naar de website van de organisatie te trekken. Je streeft dan naar een zo groot mogelijk

aantal mensen die je berichten lezen en doorgeven.

Een aanzienlijk bereik speelt geen centrale rol bij "klantenbinding". Bij deze doelstelling gaat het om het luisteren en aangaan van gesprekken met de doelgroep. Wat vinden zij van de organisatie, de diensten en de producten? En hoe kun je als organisatie beter inspelen op de wensen van de doelgroep?

De binding staat ook centraal in de laatste doelstelling: netwerken. Ook hier gaat het om de interactie. Maar ditmaal staat niet het gesprek met de doelgroep, maar die met nationale en internationale collega's centraal. Door een connectie met hen aan te gaan, kan vakkennis worden gedeeld, men kan elkaar inspireren en uiteindelijk kan er een samenwerking uit voortkomen.

vervolgens de naam van de twitteraar, bijvoorbeeld "@biebenschede". Het kan ook gebeuren dat mensen een interessante mededeling op het netwerk zetten die jij ook wilt doorgeven aan degenen die jouw berichten volgen. Je doet dit door op de optie "Retweeten" (RT - 4 op fig. 1) te klikken met je muis. Vaak wordt aan een *Twitter*-bericht een bepaald trefwoord meegegeven (= "hashtag"). Door de term te beginnen met een hekje (# - 5 op fig. 1) wordt het woord automatisch een link. Bij tweets over boeken wordt bijvoorbeeld vaak de hashtag "#leestip" gebruikt. Na het aanklikken daarvan zie je alle tweets met hetzelfde trefwoord. Tot slot kun je groepen (= "lists" - 6 op fig. 1) maken met mensen die bijvoorbeeld interessante berichten dagelijks doorgeven of specifieke Twitteraars, zoals alle Twitterende bibliotheken. Door de groep aan te klikken zie je dan een tijdlijn met de berichten van de opgenomen instellingen. Ook kunnen anderen jouw tweets boeiend vinden en dus jou plaatsen

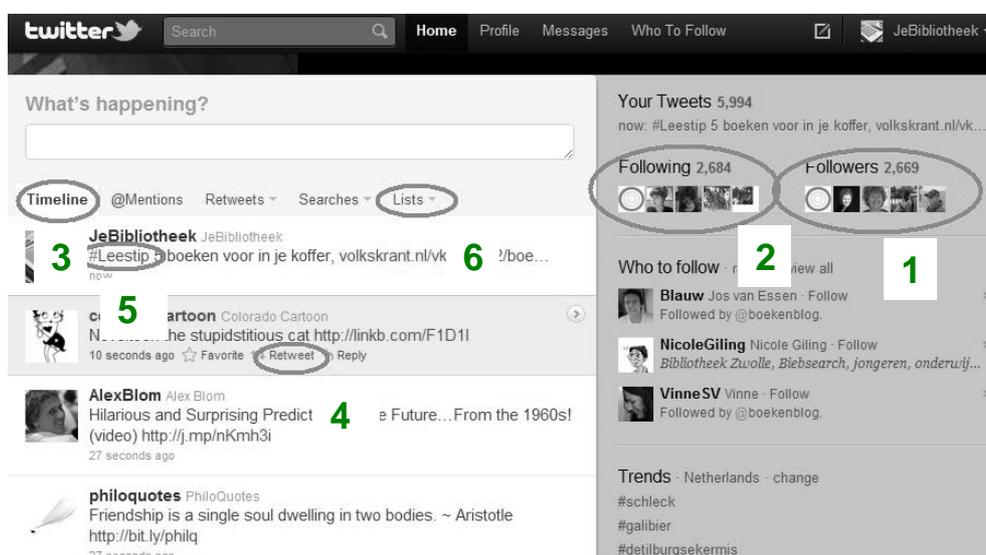


Fig. 1: Het scherm van Twitter met de verschillende functies.

Twitter kan voor alle drie de doelstellingen ingezet worden. De strategie voor iedere doelstelling is verschillend. Maar voordat deze worden besproken moet eerst dieper ingegaan worden op de vraag hoe *Twitter* praktisch werkt.

Wat is Twitter?

Via *Twitter* kunnen berichten van maximaal 140 tekens geschreven worden. De korte teksten worden tweets genoemd. Mensen die deze boodschappen willen lezen, kunnen je gaan volgen. Zij worden in dit netwerk aangeduid met de term "followers" (= volgers - 1 op fig. 1). Ook jij kunt berichten van anderen lezen door mensen te volgen ("following" - 2 op fig. 1). De tweets van die mensen lees je dan in de tijdlijn (= "timeline" - 3 op fig. 1). Als je wilt reageren op een bepaalde boodschap dan begin je het bericht met een @ en

in een groep. In welke groepen je bent opgenomen zie je via de optie lists op je pagina. Al deze onderdelen spelen een rol om de doelstellingen te realiseren. Het begint daarbij met de juiste aanpak.

Strategie bij doelstelling Promotie

Bij de doelstelling promotie gaat het om het krijgen van zoveel mogelijk mensen die je berichten willen volgen. In Nederland zijn er van de 150 *Twitter*ende bibliotheken, slechts 8 instellingen die meer dan 1000 volgers hebben. Dit zouden er meer kunnen worden als men een eenvoudige strategie toepast die bovendien niet veel tijdsinvestering vergt.

Een drietal onderdelen zijn van belang bij deze aanpak: in de eerste plaats is dit de inhoud van

de berichten, in de tweede plaats de frequentie van het aantal boodschappen en in de derde plaats de proactieve benadering van de doelgroepen. Na het openen van een account met de naam van de bibliotheek is het van belang dat er regelmatig berichten geplaatst worden die interessant zijn voor diverse doelgroepen. Zo'n bericht gaat verder dan de gebruikelijke "de bibliotheek is tijdens de vakantie gesloten" en "dit onlangs verschenen werk is bij ons te leen".

Kathy Dempsey onderstreept in haar boek dat er niet één, maar verschillende klantengroepen bij de bibliotheek bestaan die een grote diversiteit aan interesses hebben². Om daaraan tegemoet te komen is het belangrijk om ook een grote afwisseling in de inhoud van de *Twitter*-berichten te hebben. Een interessant voorbeeld op dit gebied is de Bibliotheek van Oosterschelde (@BiebOschelde). Behalve het nieuws vanuit de eigen instelling, verwijzen ze ook naar algemene berichten over boeken en auteurs, nieuwe ontwikkelingen op het web, tentoonstellingen etc. Ook het retweeten van positieve reacties van klanten op dit netwerk draagt bij aan de positieve online beeldvorming van de instelling.

De toon van de tweets blijft bij bibliotheken vaak zakelijk. Toch zijn er organisaties die dat proberen te doorbreken. Een mooi voorbeeld daarvan is de bibliotheek van Londen (@TheLondonLib): "Are you wearing your baffies? Has your lunch made you brozzen? The folk at @britishlibrary have created a "wordbank"... <http://t.co/IFnvacu>".

Behalve de inhoud moet ook geregeld over de dag worden getwitterd, zodat de bibliotheek zichtbaar blijft in de tijdlijn van haar volgers zonder gezien te worden als een spammer. Via een programma, zoals *Twuffer*, is het mogelijk om een lijst met berichten achterelkaar in te voeren. *Twuffer* zal de berichten dan een voor een over de dag verspreid automatisch doortwitteren³. Regelmatig *Twitter*-berichten plaatsen, als je maar slechts twee volgers hebt zal niet bijdragen aan een grotere naamsbekendheid.

Behalve frequentie en inhoud is er nog een techniek die het aantal volgers zal doen toenemen: het proactief volgen van personen. *Twitter*-accounts, zoals *Je Bibliotheek* (@JeBibliotheek) (2600 volgers) en *Museum Boerhaave* (@MuseumBoerhaave) (3200 volgers) zijn op die manier snel gegroeid. Hoe werkt dit nu in de praktijk? Via de optie "Who To Follow" kunnen de profielen van *Twitter*-accounts doorzocht worden op specifieke woorden. In het resultatenoverzicht is het vervolgens een kwestie van het aanklikken van de *follow*-knop. Om te zien of de desbetreffende persoon de bibliotheek ook terug gaat volgen, zijn speciale programma's te gebruiken.

Manageflitter of *Usequitter* zijn daar mooie voorbeelden van⁴.

Om dus voor promotiedoeleinden *Twitter* in te zetten is een strategie nodig van: proactief mensen gaan volgen, een grote inhoudelijke diversiteit aan berichten plaatsen en frequent dagelijks *Twitter*en. Het gaat in dit geval voornamelijk om het vergroten van de naamsbekendheid. Van interactie met de doelgroep is nauwelijks sprake, terwijl *Twitter* daar juist een interessante omgeving voor is. Maar gesprekken voeren valt dan ook onder een andere doelstelling: klantenbinding.

Strategie bij doelstelling *Klantenbinding*

Op *Twitter* wordt veel gesproken over bibliotheekgerelateerde onderwerpen en organisaties. Voer maar eens het woord "bieb" of "bibliotheek" in bij *search.Twitter*⁵. Door als organisatie de berichten te lezen kun je al een indruk krijgen welke vragen mensen hebben en wat men belangrijk vindt of waar men zich juist aan ergert. Tegen scheldwoorden is weinig te beginnen. Maar klachten kunnen wel interessante informatie bieden. Negeren is dat laatste geval niet verstandig. Blogger Tara Hunt omschrijft het als volgt: "Mensen zouden niet de moeite nemen om kritiek uit te oefenen als het hen niets kon schelen"⁶. De auteur wijst bovendien op de waardering die een open en niet-confronterende reactie oplevert voor een organisatie⁷. Een mooi voorbeeld is een *Twitter*-bericht van een boze student van de Universiteit van Amsterdam (UvA) die luidde:

"Waarom moet de UvA Bibliotheek altijd mijn dag verpesten".

De reactie van een medewerker van de desbetreffende universiteit zag het bericht en ging er op een juiste manier op in:

"Zou je mij misschien willen uitleggen waarom de UvA Bibliotheek je dag verpest? Misschien kunnen we er iets aan doen :-)".

De medewerkers liet het initiatief om tot een oplossing te komen bij de student die er op inging en uiteindelijk leidde het tot een interessant gesprek waarbij de medewerker interessante feedback kreeg over de toegankelijkheid van databanken en de student werd geholpen. Behalve dat je als organisatie de beslissing om tot een oplossing te komen bij de klager laat, is het ook van belang om te reageren in dezelfde online omgeving.

Carlijn Postma verwijst in haar boek de consequentie voor een organisatie die zich er niet aan houdt. Ze illustreert het aan de hand van voor-

beeld waarbij mobiele netwerk-gigant T-Mobile telefonisch contact probeert te zoeken met Nico Dijkshoorn over een klacht die hij over hen op *Twitter* had geplaatst. De dichter schrok dusdanig van de onverwachte actie dat hij de hoorn op de haak legde en een serie tweets schreef over de opdringerigheid van deze organisatie. De les die daaruit volgt is dat de klager uiteindelijk bepaalt waar hij klaagt en of hij geholpen wil worden.

Behalve het op zoek gaan naar meningen en het reageren erop, kan een organisatie, zoals de bibliotheek, ook zelf het initiatief nemen. De meest voor de hand liggende manier is door vragen te stellen en te beantwoorden. Via hashtags, zoals "#durftvragen" worden zo dagelijks mensen met elkaar in contact gebracht. Om het contact te bevorderen helpt het om het account meer persoonlijk te maken⁸. Steeds meer bedrijven geven daarom in het account aan wie er namens de organisatie twitteren. Ook de impact van het plaatsen van een gezicht van een persoon als avatar kan de interactie vergroten. "*It's human nature to instantly trust personalized online accounts more than generic ones*" schreef Techcrunch nog het vorig jaar naar aanleiding van een onderzoek van 9 miljoen profielen door softwarebedrijf Hubspot⁹. Het is daarom niet vreemd dat medewerkers die ook een privé-account op *Twitter* hebben worden aangesproken op hun connectie met de organisatie waarvoor ze werken. Voor bedrijven kan dit intimiderend zijn. Vandaar dat er richtlijnen worden opgesteld voor medewerkers¹⁰. Uiteindelijk kunnen persoonlijke *Twitter*-accounts juist de band met de doelgroep versterken¹¹. Een persoonlijk account leidt veel gemakkelijker tot interactie. Maar het is niet alleen in het gesprek met de doelgroep waarin de binding kan groeien op sociale netwerken.

Strategie bij doelstelling: Netwerken

Steeds meer bibliotheekmedewerkers vinden elkaar in de onlinewereld. Uit het onderzoek van de Vrije Universiteit Amsterdam blijkt dat sociale netwerken belangrijke ontmoetingsplaatsen zijn voor vakgenoten die uiteindelijk tot gezamenlijke projecten kunnen leiden tijdens face-to-face afspraken¹². Congressen zijn niet langer de plekken om nieuwe collega's te ontmoeten. Inmiddels zijn het de plaatsen waar twitterende collega's elkaar voor het eerst zien en een diepgaand gesprek kunnen aangaan. Daarnaast worden er steeds meer tweetmeets georganiseerd. Dit zijn informele ontmoetingen tussen *Twitterende* collega's. In Nederland zijn er al diverse succesvolle projecten uit voortgekomen, zoals *Het Dutch*

Open Culture Linked Data Event 2011 en de wereldwijde *Follow-A-Library-day*¹³. Een groot online netwerk biedt meer mogelijkheden.

Het online volgen van collega's kan ook de informatieoverload tegengaan. Via *Twitter* worden door vakgenoten interessante artikelen doorgegeven. Bovendien vormt het een klankbord dat antwoord kan geven op prangende vragen, interessante invalshoeken en ideeën aandragen. Men is dus niet langer gebonden aan het advies van directe collega's of het scrollen door de vele resultaten van een zoekactie op *Google*. Maar om een online connectie op *Twitter* te maken moeten collega's eerst gevonden worden.

In Nederland hebben Dymphie van der Heyden en Wouter Gerritsma in 2008 de wiki *NLBiblioblogs* opgezet¹⁴. Deze wiki probeert alle sociale media accounts van Nederlandstalige bibliotheken en informatieprofessionals op de diverse platforms te verzamelen. Bovendien hebben ze op *Twitter* twee lijsten aangemaakt die inmiddels verwijzen naar bijna 800 collega's¹⁵. Programma's zoals de *Twittergids*, wefollow en tweepikeme, bieden ook mogelijkheden om mensen te volgen met dezelfde interesses¹⁶. Ook is het mogelijk om aparte lijsten te maken van vakgenoten en bibliotheken. Doordat *Twitter* gericht is op het vormen van een connectie met (onbekende) mensen die dezelfde interesse hebben is het vrij eenvoudig om in contact te komen met informatieprofessionals.

Tot slot

Twitter is dus op diverse manieren in te zetten. De belangrijkste vraag is daarbij wat het doel is wat men wil bereiken. Het antwoord op deze vraag bepaalt de strategie. Het inzetten van het platform om de naamsbekendheid te vergroten vergt bijvoorbeeld een andere aanpak dan die van klantenbinding of netwerken met vakgenoten. Bij het uitblijven van verwachtingen wordt vaak de oorzaak bij het medium gelegd, terwijl een paar aanpassingen aan de strategie het tij zou kunnen keren. Dit artikel heeft praktische handreikingen gegeven om daarbij te helpen.

Wilma van den Brink
Hogeschool van Amsterdam
Wibautstraat 80-86
1091 GP Amsterdam
Nederland
W.h.a.m.van.den.brink@hva.nl

Juni 2011

De uiteenzetting gepresenteerd door Wilma van den Brink tijdens het *Inforum* van 19 mei 2011 is beschikbaar op volgende locatie van de ABD-BVD site: <<http://www.abd-bvd.be/inforum/2011-VandenBrink-Twitter.pdf>>.

Noten

- ¹ De bronnen van de cijfers zijn:
 - *Facebook*: NLBiblioblogs. *Facebook Nederlandse / Nederlandstalige bibliotheken en aanverwante organisaties actief op Facebook, geen individuen* [online]. <<http://nlbiblioblogs.pbworks.com/w/page/4573813/Facebook>> (geraadpleegd op 30 juni 2011).
 - *LinkedIn*: gezocht op "Bibliotheek" in *LinkedIn* [online]. <<http://www.linkedin.com>> (geraadpleegd op 30 juni 2011).
 - *Twitter*: bijgehouden in een groep op: *Twitter*. *NedBibliotheken* [online]. <<http://Twitter.com/wbk500/nedbibliotheken/members>> (geraadpleegd op 30 juni 2011).
- ² Dempsey, Kathy. *The accidental library marketer*. Information Today, 2009. ISBN 978-1573873680.
- ³ Te vinden op: *Twuffer* [online]. <<http://www.twuffer.com>> (geraadpleegd op 30 juni 2011). Stel van te voren wel de juiste tijdzone in.
- ⁴ Zie:
 - *ManageFlitter* [online]. <<http://www.manageflitter.com/>> (geraadpleegd op 30 juni 2011).
 - *Twitter Counter*. *Qwitter* [online]. <<http://useqwitter.com/>> (geraadpleegd op 30 juni 2011).
- ⁵ Ga naar: *Twitter*. *Search* [online]. <<http://www.search.twitter.com>> (geraadpleegd op 30 juni 2011).
- ⁶ Hunt, Tara. *De Whuffiefactor: Gebruik de kracht van onlinecommunities voor persoonlijk en zakelijk succes*. Lev., 2009. ISBN 9789022959374.
- ⁷ Zie noot 7.
- ⁸ Lanting, Menno. *Connect!: De impact van sociale netwerken op organisaties en leiderschap*. 3de druk. Business Contact, 2010. ISBN 9789047003069? van den Brink, Wilma. Met een hoop stenen kun je niet praten: strategieën voor succesvol twitteren. *Informatie Professional*, 2010, n° 10-11, p. 25-28.
- ⁹ Wauters, Robin. Want more followers op Twitter? Make sure you have a profile picture. *TechCrunch* [online], 6 april 2010. <<http://techcrunch.com/2010/04/06/twitter-profile-picture/>> (geraadpleegd op 6 juli 2011).
- ¹⁰ In Nederland heeft de vakbondorganisatie CNV richtlijnen opgesteld die bedrijven kunnen overnemen. De regels zijn in 2010 nog aangepast en te vinden via: van der Linden, Martin. *Update social media richtlijnen CNV beschikbaar*. CNV [online], 10 november 2010. <<http://www.cnv.nl/blog/blog-post/2010/11/10/update-social-media-richtlijnen-cnv-beschikbaar/>> (geraadpleegd op 20 juli 2011).
- ¹¹ Zie noot 9.
- ¹² van den Hooff, Bart; de Leeuw van Weenen, Femke; Soekijad, Maura; Huysman, Marleen. The value of online networks of practice: the role of embeddedness and media use. *Journal of Information Technology*, juni 2010 nr 25, p. 205-215.
- ¹³ Zie: van den Brink, Wilma #Followalibrary: al *Twitterend* in de spotlights. *Digitale Bibliotheek*, 2010, nr 2, p. 26-28. En de website van het symposium: *Dutch Culture Event Linked Open Data* [online]. <<http://www.dcl11.net/>> (geraadpleegd op 30 juni 2011).
- ¹⁴ NLbiblioblogs [online]. <<http://nlbiblioblogs.pbworks.com/>> (geraadpleegd op 30 juni 2011).
- ¹⁵ Er passen maximaal 500 twitteraars in een lijst/groep. Vandaar dat NLBiblioblogs 2 groepen met twitterende collega's heeft gemaakt. Zie de lijsten op: *Twitter*. *NL biblioblogs* [online]. <<http://twitter.com/nlbiblioblogs>> (geraadpleegd op 30 juni 2011).
- ¹⁶ De Nederlandse *Twittergids* van bibliotheken is te vinden op: *Twittergids bibliotheek top 100* [online]. <<http://bibliotheek.twittergids.nl/>> (geraadpleegd op 30 juni 2011). *Wefollow* [online]. <<http://wefollow.com>> (geraadpleegd op 30 juni 2011). *Tweep like me* [online]. <<http://tweeplike.me>> (geraadpleegd op 30 juni 2011).

LES NOUVEAUX USAGES NUMÉRIQUES

Les services questions/réponses virtuels

Jean-Philippe ACCART

Directeur des études, Universités de Berne et Lausanne - Programme Master ALIS

- Le service de référence virtuel séduit de plus en plus les bibliothèques ou d'autres services d'information (publics et parfois privés) qui y voient un excellent moyen d'être présents sur Internet et d'assurer leur promotion, dans une démarche marketing. Il offre de nombreux avantages, un des plus évidents étant un contact direct facilité avec l'utilisateur, et une possibilité d'anticiper ses attentes en matière d'information au vu des questions posées. Les technologies actuelles, incluant celles du Web 2.0, développent des applications intéressantes en vue de créer un service virtuel efficace et attractif : les possibilités de contacts, d'échanges sont multiples. Les professionnels de l'information s'engageant dans cette voie ont la possibilité de proposer un service de référence virtuel simple ou plus élaboré. Tant en France qu'en Europe et dans le monde, les services de référence virtuels se mettent en place, se développent, ou s'organisent en réseaux collaboratifs.
- Bibliotheken en andere informatiediensten (vooral uit de publieke sector, in mindere mate uit de private) bieden hun bibliografische omschrijvingen meer en meer virtueel aan. Ze zien hierin een manier om aanwezig te zijn op het Internet en het geeft hen tevens de gelegenheid aan promotie te doen. Het geeft hen tal van voordelen, niet in het minst een rechtstreeks contact met de gebruiker en de mogelijkheid om te anticiperen op eventuele vragen. De huidige technologie, inclusief Web 2.0, biedt interessante mogelijkheden om een efficiënte en aantrekkelijke virtuele dienstverlening aan te bieden. I&D-professionals die zich hiertoe engageren, krijgen de gelegenheid te kiezen tussen een eenvoudige of een meer gesofisticeerde virtuele dienstverlening. In Frankrijk, in Europa en op wereldvlak ontwikkelt de virtuele dienstverlening en komt men stilaan tot netwerkvorming.

En préambule

Plusieurs éléments concourent au développement des services de référence virtuels et plus largement des services numériques :

- L'usager numérique est une composante actuelle et incontournable du paysage professionnel : la question essentielle qui se pose pour les services d'information, de documentation et les bibliothèques est de savoir comment "garder", "capter" cet usager et rendre leurs services attractifs sur le Web ;
- L'usager numérique (c'est-à-dire toute personne utilisant de manière intensive Internet et les réseaux d'information) est de plus en plus présent sur Internet, surtout parmi les jeunes générations, mais également parmi les travailleurs et les seniors ;
- Il doit trouver une réponse - virtuelle - à ses questions : il devient, certes, de plus en plus compétent dans la recherche d'information, mais les documentalistes et les bibliothécaires ont intérêt à se positionner fortement sur ce champ, apportant et rendant plus visibles leurs compétences et expertises ;
- Les services Questions/Réponses virtuels (en ligne) sont une réponse possible de la part des bibliothèques et des services de documentation ou d'archives. À la fois dispositif technique mais également humain, ces services présentent un intérêt évident, à l'heure où les usagers s'approprient Internet. Les professionnels de l'information doivent être pré-

sents là où les usagers sont, c'est-à-dire sur Internet ;

- Les services Questions/Réponses virtuels constituent un excellent moyen de poursuivre la "relation de service" créée avec l'usager en présentiel (quand celui-ci est présent au service de référence ou de documentation), mais de manière virtuelle.
- Enfin, l'environnement numérique actuel est un facteur très favorable de développement : à côté des contenus d'information proposés (archives ouvertes, livres numériques, périodiques électroniques, réseaux sociaux...), la possibilité de contacter un professionnel en ligne est un complément utile et indispensable.

Un peu d'histoire... Comment les services de référence virtuels se sont-ils développés ?

À partir des années 1990, aux États-Unis, plusieurs associations réfléchissent à la question de la "référence virtuelle"¹, notamment, dès 1997 l'association Virtual Reference Desk (VRD), puis, la section Reference and Information Services (RISS) de l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)² : ces deux associations proposent des guides et méthodes pour mettre en place des projets de services qui, mis à jour régulièrement, sont toujours d'actualité. Puis c'est au tour de la Reference and User Services Association (RUSA) au sein de

l'American Library Association (ALA)³ et de l'Association of College and Research Libraries (ACRL)⁴; le Online Computer Library Center (OCLC) crée alors *QuestionPoint*⁵, logiciel pour l'automatisation de l'ensemble des transactions de référence. En parallèle avec la mise en place de services de référence virtuels en bibliothèque, certains acteurs commerciaux sur le marché du livre et de l'information s'intéressent à la référence virtuelle, voyant là un domaine en pleine expansion : en 2002, Google lance un service payant *Google Answers*, puis en 2006 mais qui se révèle un échec. Viennent ensuite *Yahoo! Answers*⁶ ou la librairie en ligne Amazon avec *Askville*⁷ qui existent toujours : la particularité de ces services tient dans le fait que ce sont les internautes qui répondent aux questions posées. L'arrivée du Web 2.0 introduit une nouvelle donne avec l'encyclopédie *Wikipedia*⁸ et *Reference Desk*⁹. Enfin, plus récemment, on note la mise en ligne de *Quora*¹⁰ ou de *Stackoverflow*¹¹ (spécialisé en informatique). En mars 2011, Facebook lance *Questions*¹² qui permet d'interroger son réseau d'amis. Enfin, en Grande-Bretagne, un service original par téléphone mobile connaît un certain succès : *Any Question Answered (AQA)*¹³.

En France, les bibliothèques se lancent dans la référence virtuelle à partir des années 2004-2005, mis à part le service pionnier de la Bibliothèque publique d'information, les *RADIS* (Renseignements à distance), lancé en 1978, poursuivi par *BiblioSésame*¹⁴. *SINDBAD*¹⁵ est le service offert par la Bibliothèque nationale de France (BnF), présentant la particularité que la plupart des réponses sont fournies par le Département des renseignements bibliographiques avec l'aide des autres départements de la BnF. Ce service gratuit utilise le logiciel *QuestionPoint*. La Bibliothèque municipale de Lyon (BmL) lance le *Guichet du Savoir (GdS)*¹⁶ en avril 2004, guichet qui a la particularité d'offrir une base de questions/réponses consultable en ligne et qui est devenu une référence. Parmi les derniers services lancés, *Rue des facts*¹⁷ est certainement le plus original car il fait travailler en collaboration les bibliothèques universitaires d'Île-de-France.

Sur les plans européen et international se profilent plusieurs exemples intéressants tels que *Die Deutsche Internet Bibliothek*¹⁸ en Allemagne ou *Pregunte*¹⁹ en Espagne ou encore *Knowit-Now24x7*²⁰ aux États-Unis.

Définir la référence virtuelle

Comme le rappelle l'ancien directeur de la Bibliothèque de Genève, Alain Jacquesson²¹, le renseignement à distance "n'est pas une pratique nou-

velle. Si sa modernité tient à l'utilisation des nouvelles technologies, il n'en reste pas moins qu'il s'inscrit dans l'offre de service traditionnelle proposée aux usagers. Toutefois, il est assorti d'une formalisation pour répondre à l'exigence de la mise en œuvre d'outils spécifiques pour une qualité du service rendu".

Catherine Jackson, qui a mis en place le service *Questions ? Réponses !*²² de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB), propose les éléments suivants pour définir un service de référence virtuel :

- "un service documentaire identifié ;
- un cadre de médiation humaine ;
- un nouveau média ;
- un rôle d'expertise ;
- un fonctionnement collaboratif ;
- un contexte concurrentiel"²³.

Pour Susan McGlamery et Steve Coffman, la référence virtuelle constitue la "fourniture de référence traditionnelle par le biais du médium électronique"²⁴. Plus largement, Joanne Silvers-stein définit la référence virtuelle comme "un réseau d'expertise, une intermédiation humaine et des ressources placées à la disposition des usagers dans un environnement en ligne"²⁵.

Les caractéristiques du service de référence virtuel

Plusieurs éléments permettent de caractériser le service de référence virtuel, notamment par rapport à l'usager numérique :

- **Une proximité et un contact facilité** avec lui.
- **Une seule interface, un point de contact unique**, même si le travail est partagé dans un réseau de référence virtuel.
- La possibilité de **poser tout type de question**, générale ou spécialisée²⁶.
- L'application d'une démarche de **recherche d'information** : formulation ou reformulation ; interactivité constante professionnel-usager ; mention de sources d'informations pertinentes et fiables ; orientation vers d'autres sources.
- Le recours éventuel à des **spécialistes** ou des **experts**.
- Le **suivi**.

Ainsi, la notion d'"accueil virtuel" met l'accent sur le rôle du professionnel de l'information et le contact personnalisé avec l'utilisateur qui est rendu possible grâce à la technologie, mais également sur la valorisation des ressources (que

celles-ci soient en format papier ou numérique) dont il est le diffuseur. Cette notion valorise particulièrement ses compétences en recherche d'information.

Le succès actuel des services virtuels est dû à la simplicité d'accès pour l'utilisateur et à la personnalisation du service sur les réseaux virtuels. Ces services permettent de montrer qu'un certain savoir-faire est irremplaçable pour la recherche et la diffusion d'information. À une époque où la communication est essentielle, ils sont un argument supplémentaire pour conscientiser et convaincre les décideurs, institutionnels ou politiques, du rôle de médiateur et de "passeur" d'information assuré par ces services. Ils accentuent les aspects pédagogiques liés au métier notamment en formant les utilisateurs à l'usage des technologies. En résumé, ils établissent un lien indispensable entre l'information et l'utilisateur.

Les perspectives de la référence virtuelle

Nul doute que les perspectives sont nombreuses tant pour la référence virtuelle et que pour les services de référence virtuels, en suivant un certain nombre de préceptes :

- Viser la qualité : élaborer une charte de service, former le personnel et développer ses compétences.

- Une meilleure intégration dans l'environnement numérique : portails institutionnels ; "My Library" ; plateformes numériques.
- L'utilisation de la technologie 2.0 : blog, wiki, forum, *Twitter*, *Facebook*...
- L'utilisation des techniques du marketing par rapport au réseau professionnel, aux utilisateurs, aux décideurs.

Enfin, une des tendances fortes actuelles semble être – au vu du développement de cette technologie et de son taux de pénétration dans la population mondiale – la référence mobile, dont l'avenir est prometteur. Déjà évoquée dans cet article avec le service britannique privé *AQA*, les bibliothèques et services documentaires ont tout à gagner à se positionner sur le terrain de la référence mobile.

Jean-Philippe Accart
Universités de Berne et Lausanne
Programme Master ALIS
Gesellschaftstrasse 25
3012 Berne
Suisse
jpaccart@bluewin.ch

<http://www.archivistique.ch>
<http://www.jpaccart.ch>

Juin 2011

La présentation faite par Jean-Philippe Accart lors de l'*Inforum*, le 19 mai 2011, est disponible sur le site de l'ABD-BVD à l'adresse : <<http://www.abd-bvd.be/inforum/2011-Accart-SRQVs.pdf>>.

Bibliographie

Accart, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Éditions du Cercle de la Librairie, 2008. ISBN 978-2-7654-0969-4.

Agosto, Denise E.; Rozaklis, Lily; MacDonald, Craig; Abels, Eileen G. A Model of the Reference and Information Service Process: An Educators' Perspective. *RUSQ* [en ligne], 3 avril 2011, <<http://www.rusq.org/2011/04/03/a-model-of-the-reference-and-information-service-process-an-educators%E2%80%99-perspective/>> (consulté le 30 juin 2011).

Janes, Joseph. An Informal History (and Possible Future) of Digital Reference. *Bulletin of the American Society for Information Science & Technology*, décembre 2007, vol. 34, n° 2, p. 8-10.

Lankes, R. David. The Digital Reference Research Agenda. *Journal of American Society for Information Science & Technology*, 15 février 2011, vol. 55, n° 4, p. 311.

Notes

¹ Traduction littérale de "Virtual Reference".

- 2 International Federation of Library Associations and Institutions. *Reference and information services section* [en ligne]. <<http://www.ifla.org/reference-and-information-services>> (consulté le 30 juin 2011).
- 3 American Library Association. *Reference and User Services Association* [en ligne]. <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 4 American Library Association. *Association of College and Research library* [en ligne]. <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/index.cfm>> (consulté le 30 juin 2011).
- 5 Online Computer Library Center. *QuestionPoint* [en ligne]. <<http://www.questionpoint.org/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 6 Yahoo! Inc. *Yahoo! Answers* [en ligne]. <<http://answers.yahoo.com/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 7 Amazon. *Askville* [en ligne]. <<http://askville.amazon.com/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 8 Wikimedia. *Wikipedia* [en ligne]. <<http://www.wikipedia.org/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 9 *ReferenceDesk.org* [en ligne]. <<http://www.referencedesk.org/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 10 *Quora* [en ligne]. <<http://www.quora.com>> (consulté le 30 juin 2011).
- 11 Stack Exchange Inc. *Stackoverflow* [en ligne]. <<http://stackoverflow.com/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 12 Facebook. *Facebook Questions* [en ligne]. <<http://www.facebook.com/questions/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 13 *63336* [en ligne]. <<http://www.aqa.63336.com/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 14 Bibliothèque publique d'Information. *BiblioSésame* [en ligne]. <http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses/en_reseau.html> (consulté le 30 juin 2011).
- 15 Bibliothèque nationale de France. *SINDBAD* [en ligne]. <http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire.html> (consulté le 30 juin 2011).
- 16 Bibliothèque municipale de Lyon. *Le Guichet du Savoir* [en ligne] <<http://www.guichetdusavoir.org/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 17 *Rue des facts* [en ligne]. <<http://www.ruedesfacts.fr/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 18 *Deutsche Internet Bibliothek* [en ligne]. <<http://www.internetbibliothek.de/dib1/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 19 *Pregunte* [en ligne] <<http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd>> (consulté le 30 juin 2011).
- 20 *KnowitNow24x7* [en ligne]. <<http://www.knowitnow.org/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 21 Cité par Marie-Christine Linck dans : Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 2, p. 99-100.
- 22 École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. *Service Question ? Réponses !* [en ligne]. <<http://www.enssib.fr/questions-reponses/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 23 Cité par Jean-Philippe Accart in *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*, Partie 2, Définitions.
- 24 McGlamery, Susan; Coffman, Steve Moving. Reference to the Web. *Reference & User Services Quarterly*, Summer 2000, vol. 39, n° 4, p. 380-386.
- 25 Silverstein, Joanne. Digital Reference. An Overview. *D-Lib Magazine*, 2003, vol. 9, n° 2, p. 35-36.
- 26 On constate cependant que les questions traitées par les services de référence virtuels sont des questions complexes, les questions simples ayant déjà trouvé une réponse.

EEN NIEUWE WIND

Bibliotheken en cloud computing

Matt GOLDNER

Product & Technology Advocate, OCLC

Cloud computing is een nieuw technologiemodel voor IT-diensten dat veel bedrijven en organisaties overnemen. Het stelt hen in staat af te stappen van het lokaal hosten van meerdere servers en apparatuur en voortdurend te moeten reageren op hardware-uitval, software-installaties, upgrades en compatibiliteitsproblemen. Voor veel organisaties kan cloud computing processen vereenvoudigen en tijd en geld besparen. Dit artikel definieert cloud computing en toont aan hoe het afwijkt van andere soorten van automatisering. Ook bespreekt het hoe oplossingen op basis van cloud computing aan bibliotheken voordeel zouden kunnen bieden in drie belangrijke gebieden: technologie, data en gemeenschap.

De nombreuses entreprises et organisations optent pour le cloud computing, un nouveau modèle technologique pour les services informatiques. Cela leur permet d'abandonner l'hébergement de multiples serveurs et équipements et de ne plus devoir sans cesse réagir à l'abandon de hardware, aux installations de logiciels, aux mises à jour et aux problèmes de compatibilité. Pour beaucoup d'organisations, le cloud computing peut simplifier les processus et leur faire épargner du temps et de l'argent. Cet article définit le cloud computing et montre comment il se distingue d'autres sortes d'automatisation. Il explique aussi comment des solutions à base de cloud computing pourraient apporter aux bibliothèques des avantages dans trois domaines importants : technologie, données et communauté.

Cloud computing kan de manier veranderen waarop systemen worden gebouwd en diensten worden geleverd, wat bibliotheken de kans geeft hun invloed te vergroten.

Cloud computing is een belangrijk onderwerp geworden in elke onderneming of organisatie die van techniek afhankelijk is. Iedereen die is verbonden met het internet gebruikt waarschijnlijk al regelmatig een vorm van cloud computing. Of zij nu Google's *Gmail* gebruiken, foto's organiseren op *Flickr* of online zoeken met *Bing*, ze doen aan cloud computing. Zoals Geoffrey Moore aangeeft, is het interessante aan cloud computing dat het niet is begonnen als een technologie voor de zakelijke onderneming, maar dat het ontstaan en gegroeid is dankzij het publiek, met diensten als *Facebook* en *Flickr*.

In de afgelopen jaren zijn ondernemingen begonnen de waarde van cloud computing te zien, waardoor het een belangrijke technologische oplossing voor bedrijven en organisaties overal ter wereld werd. Als je kijkt naar het informatielandschap en bredere technologische omgeving is het niet moeilijk om geslaagde voorbeelden te vinden van de overstap op cloud computing en tevens rampscenari's en veel discussie over wat cloud computing is of niet is. Het doel van dit artikel is specifiek te kijken naar hoe bibliotheken cloud computing kunnen inzetten en wat men moet overwegen voordat men overstapt op een cloud computing oplossing.

Wat is cloud computing?

Eerst moet er ten behoeve van deze discussie een definitie komen van cloud computing. De Gartner Group definieert cloud computing als "een vorm van automatisering waarbij in hoge mate schaalbare en flexibele IT-oplossingen worden geleverd als een dienst aan externe klanten, door gebruik van internettechnologie". In diverse presentaties breekt KPMG dit op in vier verschillende soorten cloud computing: infrastructuur, platform, applicaties en diensten. Om dit concreter te maken, een paar voorbeelden:

| Soort | Wat het is | Voorbeelden |
|----------------|--|---|
| Infrastructuur | Ruimte/tijd op externe servers kopen | <i>Amazon S3</i> ¹ <i>Bungee</i> ² |
| Platform | Een bestaand softwareplatform om je eigen applicaties op te bouwen | <i>Facebook</i> ³ |
| Applicaties | Softwareapplicaties die je gebruikt met een browser | <i>Google Docs</i> ⁴ <i>Salesforce.com</i> ⁵ |
| Diensten | Kant-en-klare diensten die je gebruikt met een browser | <i>ADP</i> ^{6,1} |

Het overzicht hierboven illustreert waarom er verschillende definities zijn van cloud computing. Veel cloud services hebben in feite twee of meer van deze soorten in zich. *Google Docs* biedt bijvoorbeeld zowel infrastructuur als applicaties. Ook dient vermeld te worden dat veel cloud applicaties en diensten in feite de cloud-infrastructuur van andere leveranciers gebruiken om hun diensten op te leveren; daar komen we later in dit artikel nog op terug.

In welk opzicht is cloud computing anders?

Voor het grootste deel van de afgelopen 25 jaar concentreerden softwareontwikkeling en systeemkunde zich voornamelijk op de pc. Het pc-tijdperk werd gekenmerkt door homogene, gesloten operating systems en programma's die lange ontwikkeltijden en releasecycli kenden. In zo'n omgeving was het ontwerp van software geïsoleerd en ging alle aandacht naar één enkele applicatie.

Met cloud computing werken de hardware en functionaliteit die normaal zijn geïnstalleerd in een lokale omgeving en ook daar draaien, nu in het netwerk, in de internet cloud. In wezen wordt de internet cloud het ontwikkelplatform en het operating system, waarheen programmeurs herbruikbare, voortdurend bijgewerkte software-componenten schrijven, die worden geleverd via het netwerk en die kunnen worden ingebed in of op losse wijze gekoppeld aan andere webapplicaties.

Bibliotheken gebruiken al een decennium cloud computing diensten. Online databases worden benaderd als cloud-applicaties. Grote centrale catalogi zijn ook te definiëren als cloud-applicaties. Een blik buiten de bibliotheken is echter nodig om de effectieve waarde van cloud computing beter te begrijpen.

Waarom bedrijven en organisaties cloud computing oplossingen adopteren

Jeff Bezos van Amazon heeft herhaaldelijk gesproken over de 70/30 regel. Hij stelt dat het aantoonbaar is dat bedrijven die zelf applicaties onderhouden, 70% van hun tijd en geld besteden aan onderhoud aan de infrastructuur die nodig is om hun operaties gaande te houden⁸. Daarmee hebben ze slechts 30% aan tijd en geld beschikbaar om te werken aan innovatie en manieren om hun omzet te verbeteren en te laten groeien. Hij laat vervolgens zien dat wanneer een onderneming haar kernapplicaties verplaatst naar een op cloud gebaseerde oplossing, ze deze verhouding kan omdraaien en dus 70% van de tijd en geld beschikbaar maken voor het verbeteren en groeien van de business. In een recent gesprek met de directeur van een grote academische bibliotheek kwam dit concept aan de orde. Ze lachte en zei dat ze wenste dat ze slechts 70% van hun tijd en geld uitgaven aan infrastructuur.

John Waters geeft een praktijkvoorbeeld van deze stelregel. Hij is directeur van de Minnesota Online High School (MNOHS), die alle cursussen voor haar studenten support op internet. In een gesprek over de reden van hun overstap naar een cloud-oplossing, stelt hij:

*"We kwamen te veel onder druk van wat nodig is om zo veel verschillende computers te ondersteunen... Tot kort geleden voorzag de school deze computers van licentie-software door cd's te versturen en de studenten te begeleiden bij hun downloads of de open source en maatwerkapplicaties die hij gebruikt. ...MNOHS begon te kijken naar een betere manier. ... de school startte een pilot om een systeem te testen dat is ontworpen om het gehele proces in de cloud te zetten. ...Studiewerk bevindt zich niet meer op de computers. Alle applicaties en data zijn opgeslagen in de cloud. Geen cd's meer. Geen downloads meer. En als een laptop kapot gaat of wordt gestolen, is het werk van de student niet verloren"*⁹.

In wezen maakt dit het voor de Minnesota Online High School mogelijk haar inspanning om te zetten van het managen van techniek naar het focussen op onderwijs. Dit zou het doel moeten zijn van cloud computing oplossingen, een bedrijf of organisatie laten focussen op zijn kernactiviteiten of missie in plaats van techniek om die activiteiten of missie aan zijn afnemers te leveren.

Wat kunnen cloud computing oplossingen voor bibliotheken doen?

Kunnen er dus echte problemen opgelost worden door het overstappen op cloud computing door bibliotheken? Het antwoord is ja. De bibliotheekgemeenschap kan het concept van cloud computing toepassen om de kracht van samenwerking te vergroten en een aanzienlijke, gemeenschappelijke aanwezigheid online op te bouwen. Deze aanpak van automatiseren kan bibliotheken helpen tijd en geld te besparen terwijl ze hun werkwijzen vereenvoudigen.

Tot een korte opsomming van mogelijke gebieden van verbetering zouden kunnen behoren:

- de meeste bibliotheeksystemen zijn gebouwd op technologie van voor het internettijdperk;
- integreren van systemen die zijn verspreid over het netwerk en die technologie gebruiken van voor het internettijdperk, is moeilijker en kost meer;
- bibliotheken bewaren en onderhouden veel van dezelfde data honderden en duizenden keren

- met bibliotheekdata verstrooid over afzonderlijke systemen is de online aanwezigheid van bibliotheken zwak;
- samenwerking tussen bibliotheken is moeilijk en duur als ze onafhankelijke systemen gebruiken;
- informatiezoekers werken in eenvoudige internetomgevingen en losse systemen maken het moeilijk om de bibliotheek in hun werkwijze op te nemen;
- van veel systemen wordt slechts 10% van de capaciteit gebruikt. Systemen combineren tot een cloud-omgeving verkleint de CO₂-productie van de bibliotheken.

Deze verbeteringen zijn te groeperen in drie categorieën: technologie, data en gemeenschap. Elke biedt enkele algemene en enkele unieke kansen voor bibliotheken. Als we eerst kijken naar de technologie die de meeste actuele bibliotheeksystemen gebruiken, dan komen diverse voordelen van cloud computing oplossingen in zicht.

Technologieverbeteringen

Cloud computing oplossingen zijn in wezen gebouwd op basis van de huidige technologie en zouden moeten worden gebouwd op het mogelijk maken van technologische veranderingen. Als je kijkt naar de snelle opkomst van mobiele apparaten zie je hoe bedrijven en organisaties die werken in een cloud-omgeving, hun diensten veel sneller en goedkoper kunnen aanpassen en kunnen leveren naar de nieuwe apparaten.

De steunpilaar van bibliotheken is het systeem voor bibliotheekmanagement (ook bekend als het "integrated library system" of "ILS"). Systemen voor bibliotheekmanagement waren ontwikkeld voordat internet bestond en zijn in het algemeen gesloten maatsystemen. Het is moeilijk en duur voor deze gesloten systemen om te profiteren van nieuwe, opkomende computertechnologieën. Het is ook een uitdaging om ze te integreren met externe systemen en bibliotheken hebben hun leverancier nodig om zo'n integratie uit te voeren. In de afgelopen jaren hebben bibliotheken meer systemen moeten toevoegen om hun veranderende collecties te beheren, want ze gingen van uitsluitend fysieke collecties over op een combinatie van fysieke, licentie- en digitale collecties. Aangezien elk van deze systemen op zichzelf stond, was integratie moeilijk en soms niet mogelijk. Hoe kan beheer van kerntaken van een bibliotheek in een cloud-omgeving anders?

Eerst komt de mogelijkheid van een open Service Oriented Architecture. Veel cloud-oplossingen bieden deze soort openheid met beschikbaar gestelde Application Program Interfaces (API's) die elke programmeur kan gebruiken. Dit bete-

kent dat als een nieuwe dienst of techniek ontstaat, bibliotheken niet altijd afhankelijk zullen zijn van een leverancier of andere partij om te profiteren van deze nieuwe diensten of techniek. Bestaande bibliotheeksystemen hebben al API's gebruikt om verbinding te maken met externe diensten, maar het zijn de gesloten maatsystemen gebleven, die het moeilijk maken om ze te integreren in externe diensten.

Zoals Andrew Pace stelde, "*... eisen schieten tekort als je alleen maar verlangt dat lokale systemen gebruikmaken van andere webdiensten in plaats van een gewilde, op zichzelf staande dienst te worden*"¹⁰. Wanneer bibliotheeksystemen worden geleverd als open cloud-oplossingen kan de bibliotheekgemeenschap zelf actie nemen om uitbreidingen te maken aan hun kerntaken en, belangrijker nog, ze beschikbaar te maken aan de gemeenschap via de cloud. Hierdoor wordt het mogelijk eenmaal twee diensten te integreren en het resultaat ook door ieder ander te laten gebruiken.

Ten tweede kunnen bibliotheken de technologie verlaten en zich richten op collectievorming, gebruikersdiensten en innovatie. Servers kunnen worden vrijgemaakt voor andere zaken en hoeven niet meer elke vijf jaar (of vaker) te worden vervangen. Medewerkers hoeven de complexe massa software, die nodig is om lokale systemen te runnen, niet meer te onderhouden of zich zorgen te maken over compatibiliteit van de programma's bij upgrades. In plaats daarvan kunnen technische vaardigheden worden aangewend voor het uitbreiden van diensten uit de cloud naar hun eigen omgeving en van hun omgeving naar andere cloud-diensten.

Efficiënter datagebruik

Het opslaan van data in de cloud biedt diverse voordelen. Algemene gegevens kunnen nu gemakkelijk beschikbaar worden gemaakt voor diensten en gebruikers. De noodzaak van lokale opslag, onderhoud en back-ups vervalt. Er kunnen overeenkomsten worden gemaakt om gegevens gezamenlijk te gebruiken die normaal gesproken beschouwd worden als alleen bestemd voor één instelling of organisatie. Tenslotte kunnen bibliotheken webschaal bereiken wanneer ze in grote mate data en gebruikers bijeen brengen, iets wat een cloud omgeving mogelijk maakt.

Net zoals de voordelen van technologie die als cloud-oplossingen worden uitgerold en gebruikt, biedt dataopslag in de cloud bibliotheken veel voordelen. Het makkelijkst te bedenken is die van de data die honderden en duizenden malen worden opgeslagen in even zovele bibliotheken. Bedenk eens hoeveel kopieën van de bibliografi-

sche gegevens er zijn voor een seriële uitgave als *The Economist*. Als er iets moet worden veranderd aan die gegevens om ze kloppend te houden moet elke bibliotheek die wijziging uitvoeren. Wanneer deze data wordt bewaard in de cloud worden onderhoud en back-up van de data eenmaal gedaan en als een wijziging nodig is, is die beschikbaar voor iedereen zodra één bibliotheek die heeft uitgevoerd.

Een ander groot voordeel van dataopslag in de cloud is de mogelijkheid van samenwerking en gezamenlijk opgebouwde en gebruikte kennis. Bibliotheken kunnen overeenkomen samenwerking op te zetten voor gezamenlijke collectievorming, gezamenlijk conserveren of digitaliseren, gezamenlijk gebruik van bronnen, etc. De met op grote schaal samengebrachte data kunnen nieuwe diensten worden gecreëerd zoals aanbevelingsdiensten gebaseerd op de praktijk van een brede groep gebruikers.

Zoals hierboven aangegeven is de positie van bibliotheken op internet zwak wanneer de bibliotheekgegevens verspreid zijn over vele sites en servers. Wanneer zoekmachines als *Google*, *Yahoo!* en *Bing* gegevens kunnen binnenhalen van grote dataopslagcentra wordt het mogelijk voor hen die samenwerken om de zoekresultaten te verbeteren (SEO - search engine optimization), of om de bibliotheekcollecties relevanter te laten zijn voor de zoekmachines waardoor ze dus hoger in de zoekresultaten worden getoond. Dit is een complexe en voortdurend wijzigende taak die daardoor onmogelijk door individuele bibliotheken uitgevoerd kan worden. Verder kunnen geaggregeerde data een veel grotere groep gebruikers aantrekken die op de gegevens reageren, eraan toevoegen en ze hergebruiken. Met als resultaat dat iedere gebruiker meerwaarde voor iedere andere gebruiker creëert.

De kracht van de gemeenschap

Bibliotheken hebben een tamelijk unieke kans met cloud computing, namelijk om een online netwerk van een informatiegemeenschap te creëren. Zo'n gemeenschap bestaat in feite uit twee gemeenschappen: de interne van bibliotheken die samenwerken in één instelling of met andere instellingen en de externe gemeenschap van bibliotheken en informatiezoekers. De waarde voor bibliotheken is het "netwerkeffect" dat samenwerken in de cloud oplevert. De gezamenlijke inspanningen van bibliotheken zullen schaalvoordeel alsmede meer waardering voor bibliotheken opleveren, ze zullen gezamenlijk kennis opbouwen voor betere managementbeslissingen en ze zullen het platform vormen waarop bibliotheken kunnen innoveren.

Als je extern kijkt, is de eerste gemeenschap die is ontstaan dankzij cloud computing degene die profiteert van sociale media. Bedrijven en organisaties kunnen beide sociale gemeenschappen vormen rond hun diensten en deelnemen in bestaande sociale netwerken zoals *Facebook* of *Twitter*.

De interne gemeenschap die wordt gevormd door de cloud biedt nieuwe mogelijkheden en efficiëntieverbetering bij werkprocessen. Alleen al binnen één organisatie is de simpele taak om samen te werken aan documenten en de versies te beheeren ófwel een zeer uitgebreid handmatig proces tussen collega's, ófwel is een lokaal geïnstalleerd systeem nodig om te helpen bij deze samenwerking en versiebeheersing. Veel bibliotheekmedewerkers hebben de kracht ontdekt van diensten als *Google Docs* om de inspanningen voor samenwerking te verkleinen. Dergelijke diensten maken het mogelijk om gemakkelijk samen aan één project te werken, wanneer ze maar willen of waar ze ook zijn.

De mogelijkheden voor samenwerking tussen bibliotheken zijn werkelijk revolutionair in een cloud omgeving. Wanneer data en functies worden gedeeld in de cloud, kunnen bibliotheken gezamenlijke beslissingen maken over collectievorming, conservatie, digitalisering – zonder vertraging. Zoals ook wordt aangetoond door OCLC's virtuele informatiedienst *QuestionPoint* en zijn 24/7 coöperatief project, kan de mogelijkheid van een enkele bibliotheek om haar klanten te bedienen worden uitgebreid ver buiten de beperkingen van de eigenwerktijden en muren, zodat het een echte cloud-dienst wordt (in 2009 noteerde *QuestionPoint* zijn vijf miljoenste antwoord op een informatievraag).

Praktijkvoorbeelden van bestaande cloud oplossingen voor bibliotheken

Tot op heden vormden de diensten voor zoeken & vinden of m.a.w. de behoefte om hun grote collecties online zichtbaar te maken, de belangrijkste focus van bibliotheken die overstappen naar de cloud. Hoewel bibliotheekcatalogi bestaande klanten aantrekken, zijn ze niet geïntegreerd met de gebruikelijke zoekmethodes van de meeste informatiezoekers. Een eerste stap voor bibliotheken is dus geweest om op grote schaal te beginnen de gegevens over hun collecties in gezamenlijke repositoria samen te brengen. Het eerste voorbeeld daarvan OCLC's *WorldCat*, is nu veertig jaar oud en bestond al voor het internet en cloud computing. Andere vergelijkbare centrale catalogi bestaan al tijden

overall ter wereld en worden doorgaans ondersteund door nationale bibliotheken en grote centrale catalogi, zoals de National Library of Australia (NLA), de Bayerische Staatsbibliothek in Duitsland en *Bibsys* in Noorwegen. De komst van internet heeft bibliotheken echter de gelegenheid gegeven deze oorspronkelijke visie op nieuwe manieren uit te leggen.

Van het uitbreiden van deze diensten buiten de traditionele bibliotheekcollecties is *Trove*¹¹ van NLA een goed voorbeeld. Het gebruikt internet om twee taken uit te voeren. Eerst worden de collecties van de Australische bibliotheken gecombineerd met andere belangrijke Australische en internationale collecties en informatiebronnen zoals *Wikipedia* en vervolgens wordt veel van deze content opgezet voor het publiek om het te taggen, redigeren, verzamelen en beoordelen.

De explosie van digitaliseringsprojecten in het afgelopen decennium heeft deze verzameling van informatie in nieuwe richtingen gestuurd met als voorbeeld, naast NLA's *Trove*, de *Hathi Trust*¹², *OALster*¹³ en *Europeana*¹⁴. De *Hathi Trust* bouwt een repositorium van gedigitaliseerde boeken en journals van grote onderzoeksbibliotheken in de Verenigde Staten. De dienst *OALster* werd opgezet door de University of Michigan en wordt nu beheerd door OCLC die alle grote digitale repositories van de wereld wil harvesten. *Europeana* verzamelt de gedigitaliseerde collecties uit Europese kunstzalen, bibliotheken, archieven en musea. Wat deze aggregaties en andere belangrijk maakt, is hun streven om hun content te laten worden hergebruikt in andere diensten.

Een ander voordeel van in groten getale geaggregeerde gegevens over collecties is de mogelijkheid om de mening en het gebruik van de gebruiker op grote schaal op te slaan. *LibraryThing* is een goed voorbeeld van het kunnen bouwen van aanbevelingsdiensten gebaseerd op wat duizenden mensen in hun persoonlijke bibliotheken hebben.

Er is echter geen reden om op de cloud gebouwde diensten te beperken tot eindgebruikers van de bibliotheken. Zoals Marshall Breeding het zegt: "We kunnen het ons niet veroorloven door de huidige focus op interfaces aan de voorzijde, tevreden te zijn met de softwaresystemen die we gebruiken om steeds terugkerende bibliotheekfuncties te automatiseren"¹⁵.

Meer dan bibliotheekdiensten voor zoeken en vinden

Hier kunnen bibliotheken nieuwe efficiëntieslagen maken, zowel intern als tussen alle instellingen in de gemeenschap. Wanneer leveranciers van bibliotheeksoftware denken aan degenen die hun software zullen gebruiken, richten ze zich in het algemeen op externe personen, maar er zijn ook veel interne mensen die moeten kunnen profiteren van nieuwe technieken en internetmogelijkheden. Een voorbeeld daarvan betreft informatiespecialisten die nu zowel hun klanten online beter kunnen helpen, alsook een groot netwerk van bibliotheekmedewerkers opbouwen die specifieke vragen kunnen beantwoorden en dag en nacht deze dienst kunnen leveren. Welke andere taken in de bibliotheek kunnen profiteren van oplossingen in de cloud:

- acquisitiemedewerkers die steeds veelzijdiger collecties beheren;
- catalogiseerders die proberen de steeds grotere hoeveelheid informatie en informatiebronnen die de bibliotheek beheert, te beschrijven;
- medewerkers van de tijdschriftenafdeling die hard werken om beheer over en toegang tot de collecties te behouden die zijn verspreid over het web
- medewerkers elektronische bronnen die als paddenstoelen uit de grond schietende collecties en steeds wijzigende lijsten met leveranciers beheren.

De spectaculaire verandering in bibliotheekcollecties vervaagt vaak de grens tussen traditionele functies in bibliotheken. Een acquisitiemedewerker moet waarschijnlijk ook licenties voor elektronische materialen beheren alsmede de aanschaf van verschillende materiaalsoorten, dikwijls voor hetzelfde item. Ze moeten informatie van leveranciers, beoordelaars, de lokale achterban en collega's op een uniforme manier kunnen benaderen. Dit vraagt om een open systeem dat beschikbaar is op een plek waar het gemakkelijk toegankelijk is voor externe systemen en dat data en functies kan binnenhalen van diezelfde systemen.

Cloud computing oplossingen kunnen de nieuwe werkprocessen creëren die bibliotheekmedewerkers nodig hebben omdat cloud computing de gelegenheid biedt van een coöperatief platform waar bibliotheken gezamenlijk op kunnen bouwen. Er zijn vier fundamentele uitgangspunten van een coöperatief platform:

- openheid, wat inhoudt dat diensten en gegevens beschikbaar worden gemaakt om de compatibiliteit te vergroten, niet alleen binnen en tussen cloud services, maar ook met door

bibliotheken ontwikkelde applicaties en die van derden;

- uitbouwbaarheid, wat betekent dat het platform gemakkelijk de toevoeging van nieuwe diensten en applicaties aankan die ofwel door de dienstverlener, ofwel door leden van de gemeenschap zijn ontwikkeld;
- gegevensrijkdom, waarmee wordt bedoeld dat een bibliotheek via dit platform een grote variëteit aan informatie over aangekochte, onder licentie verkregen en digitale content als beschikbaar kan tonen en er activiteiten mee kan ondernemen en
- samenwerking, wat zoveel wil zeggen dat bibliotheken de gezamenlijke kracht van de bibliotheekgemeenschap kunnen aanwenden om te innoveren en oplossingen met anderen te delen.

Het is precies dit waarvan de zakenwereld en sociale media hebben aangetoond dat je het kunt doen met cloud computing oplossingen. Door het vormen van coöperatieven en gemeenschappen krijgen bibliotheken dezelfde mogelijkheden.

Caveat Emptor

Maar als bibliotheken gaan overwegen om meer van hun dienstverlening te verplaatsen naar "de cloud", moeten bepaalde vragen worden beantwoord. In de eerste plaats is dat de vraag of deze dienst de bibliotheek efficiënter zal maken en haar zal helpen de dienstverlening aan de gebruikers te verbeteren. Het spreekt vanzelf dat het in gebruik nemen van technologie alleen omwille van de technologie geen goed managementbesluit is. Wanneer is vastgesteld dat een cloud oplossing de bibliotheek wel meer efficiency levert, zijn er nog andere punten om te overwegen:

- biedt de dienst van huis uit schaalbaarheid, betrouwbaarheid en veiligheid;
- is het geschikt om voor verschillende gebruikers verschillend te worden ingericht (multi-tenancy);
- wie is eigenaar van de data die zijn opgeslagen in het systeem en welke rechten heeft de bibliotheek om haar data te exporteren voor ander gebruik of zelfs om de dienst geheel te verlaten
- is het een open systeem, zodat externe data en diensten op economische wijze kunnen worden geïntegreerd in deze dienst, en zodat de diensten op economische wijze kunnen worden geïntegreerd in externe diensten?

In discussies over cloud computing worden beveiliging en privacy in veel literatuur en vooral door bibliotheekmedewerkers genoemd als belangrijke punten van zorg. Als je een toepassing in de

cloud overweegt, moet je twee kanten van beveiliging en vooral privacy onderzoeken: de technische en de juridische. Kan de leverancier de benodigde technische expertise aantonen en met uitleg van hun omgeving verzekeren dat er geen ongeautoriseerde toegang zal zijn tot de gegevens van de bibliotheek die in de cloud worden opgeslagen? Voldoet hij aan de wettelijke eisen van de overheidsorganen waar de bibliotheek onder ressorteert? Dit betekent dat het ook belangrijk is om exact te weten waar de data worden opgeslagen aangezien verschillende landen veel verschillende privacy-eisen en standaarden hebben. Aangezien veel oplossingen in de cloud in feite werken op de cloud-infrastructuur van andere leveranciers, is uitgebreid onderzoek vereist. In de eerste plaats om er zeker van te zijn waar de data worden opgeslagen en in de tweede plaats om te weten wat de service level agreements voor toegang tot de data en voor behoud van de data zijn voor de feitelijke leverancier van de infrastructuur. In ieder geval blijft één belangrijk punt altijd staan: privacy en beveiliging van data zijn niet wederkerig uitsluitend voor oplossingen op basis van de cloud.

Multi-tenancy is essentieel voor schaalbaarheid van elke cloud service. *"Multi-tenancy is het principe in softwarearchitectuur waarbij één enkele implementatie van de software op een server draait en meerdere client organisaties (tenants, "huurders") bedient. Multi-tenancy is het tegenovergestelde van een architectuur met meerdere installaties waarbij aparte implementaties van de software (of hardwaresystemen) zijn opgezet voor verschillende organisaties. Met een multi-tenant architectuur is een software applicatie ontworpen om op virtuele wijze de data en configuratie op te delen, zodat elke client organisatie werkt met een op maat gemaakte, virtuele implementatie van de applicatie"*¹⁶. Dit is de architectuur die cloud oplossingen in hoge mate schaalbaar maakt en dus moet worden overwogen wanneer men een dienst in de cloud wil gebruiken.

Het belang van data-eigendom kan niet genoeg worden onderstreept. De bibliotheek moet weten dat ze volledige toegang heeft tot al haar gegevens wanneer ze een dienst in de cloud gebruikt, zodat ze deze gegevens kan exporteren en hergebruiken naar wens en noodzaak, in een andere dienst of eenvoudigweg voor rapportdoeleinden. Niet minder belangrijk: de bibliotheek moet er zeker van zijn dat ze al haar gegevens op elke toekomstig moment kan exporteren, mocht ze besluiten geen gebruik meer te maken van de dienst. Ook is het van belang te weten welke maatregelen zijn getroffen voor datatoegang in het geval dat de leverancier zou stoppen met de dienst.

Ten slotte moet een bibliotheek weten dat de dienst daadwerkelijk een open, service oriented architectuur heeft die inderdaad de toekomst van bibliotheken kan veranderen. Hierdoor kunnen bibliotheken het gebruik van interne technische expertise verplaatsen van software- en serveronderhoud naar innovatieve toepassingen van cloud diensten in hun lokale omgeving.

Conclusie

Bibliotheken hebben de kans om hun dienstverlening en positie in de hedendaagse informatiemaatschappij te verbeteren. Cloud computing is een mogelijke weg voor deze stap naar de toekomst. Het kan bibliotheken diverse voordelen bieden en ze een andere toekomst geven.

Het samenwerkingseffect van bibliotheken die dezelfde hardware, diensten en data gebruiken – in plaats van het hosten van hardware en software ten behoeve van individuele bibliotheken – kan resulteren in verlaging van de totale kosten van het beheer van bibliotheekcollecties en in verbetering van zowel het gemak voor de gebruiker als de werkprocessen voor de medewerkers.

Terwijl lokale bibliotheeksystemen in een eerdere periode van bibliotheekautomatisering een belangrijk doel dienden, betekenen ze tegenwoordig dat enorm veel werk dubbel gedaan wordt. Elke bibliotheek bouwt en onderhoudt haar eigen database, koopt apparatuur en installeert en updatet de software. In feite kunnen sommige bibliotheken verstrikt raken in een vicieuze cirkel van steeds weer upgraden, wat veel testen, opnieuw testen en tijdrovend maatwerk betekent.

Met cloud computing wordt dit allemaal geregeld op een voor de bibliotheek en gebruiker transparante wijze. Tot de voordelen van een aanpak met cloud computing behoren:

- benutten van actuele en snel opkomende techniek om volledig deel te nemen in het online informatielandschap;

- verbeterde zichtbaarheid en toegankelijkheid van collecties;
- minder dubbel werk dankzij technische diensten en collectiebeheer op internet;
- gestroomlijnde werkprocessen, geoptimaliseerd om volledig te profiteren van deelname in het netwerk;
- gezamenlijk opgebouwde kennis en betere dienstverlening dankzij de aggregatie op grote schaal van gebruiksgegevens ;
- bibliotheken worden "groener" doordat ze computerkracht samen gebruiken en dus de ecologische voetafdruk verkleinen.

De visie is om cloud computing te gebruiken voor het leveren van bronnen, diensten en expertise van de bibliotheek op de plek waar ze nodig zijn, binnen de werkwijze van de gebruiker en op een manier die gebruikers wensen en begrijpen. Het zou bibliotheken moeten bevrijden van het beheer van technologie zodat ze zich kunnen richten op collectievorming, betere dienstverlening en innovatie. Het cloud computing model zal bibliotheken en hun gebruikers aanmoedigen om deel te nemen in een netwerk en gemeenschap van bibliotheken door ze in staat te stellen informatie opnieuw te gebruiken en om die informatie heen sociale contacten op te bouwen. Het kan ook een krachtige, gebundelde online aanwezigheid voor bibliotheken creëren en gebruikers een lokaal, regionaal en wereldwijd bereik geven.

Matt Goldner

OCLC

6565 Kilgour Place
Dublin, OH 43017-3395
USA

goldnerm@oclc.org

Juli 2011

De uiteenzetting gepresenteerd door Annette Dortmund tijdens het *Inforum* van 19 mei 2011 is beschikbaar op volgende locatie van de ABD-BVD site: <<http://www.abd-bvd.be/inforum/2011-Dortmund-CloudComputingLibraries.pdf>>.

Noten

- 1 Amazon Web Services. *Amazon Simple Storage Services* [online]. <<http://aws.amazon.com/en/s3/>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).
- 2 *Bungee Connect* [online]. <<http://www.bungeelabs.com/>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).
- 3 *Facebook* [online]. <<http://www.facebook.com/>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).
- 4 Google. *Google Documents* [online]. <<https://docs.google.com/>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).

- 5 *Salesforce* [online]. <<http://www.salesforce.com>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).
- 6 *ADP* [online]. <<http://www.adp.com/>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).
- 7 Gartner highlights five attributes of cloud computing. *Gartner* [online], 23 juni 2009 (geraadpleegd op 5 juli 2011). <<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1035013>>.
- 8 Bezos, Jeff. *Amazon Web Services: Building a 'Web-scale computing' architecture* [online]. <<http://www.slideshare.net/goodfriday/amazon-web-services-building-a-webscale-computing-architecture>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).
- 9 Waters, John. Up, up and away. *T.H.E. Journal* [online], 8 januari 2010 (geraadpleegd op 5 juli 2011), vol. 37, nr 1, p. 22-27. <<http://thejournal.com/articles/2010/01/08/up-up-and-away.aspx>>.
- 10 Pace, Andrew. 21st Century library systems. *Journal of Library Administration*, 2009, nr 49, p. 641-650.
- 11 National Library of Australia. *Trove* [online]. <<http://trove.nla.gov.au/>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).
- 12 *Hathi Trust Digital Library* [online]. <<http://www.hathitrust.org/>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).
- 13 OCLS. *OAIster* [online]. <<http://www.oclc.org/oaister/>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).
- 14 *Europeana* [online]. <<http://www.europeana.eu>> (geraadpleegd op 5 juli 2011).
- 15 Breeding, Marshall. It's time to break the mold of the original ILS. *Computers in libraries*, 2007, vol. 27, nr 10, p. 39-41.
- 16 Wikipedia. *Multitenancy* [online]. <<http://en.wikipedia.org/wiki/Multi-tenancy>>.

CODES QR

Un gadget ou un nouvel outil ?

Philippe ALLARD

Chef de projet chargé de la gestion de la Cellule Web de la Ville de Bruxelles, GIAL

■ Créé au Japon en 1994, le code QR se répand en Europe. S'agit-il d'un simple gadget dont usent les publicitaires et autres communicateurs pour attirer le geek ? Ou ce code 2D peut-il être concrètement utilisé dans nos bibliothèques et centres de documentation pour livrer une information enrichie ? On verra que ces codes QR sont faciles à produire et peuvent être lus par une masse grandissante d'utilisateurs de smartphones. Les usages dans le monde de la communication et du commerce peuvent utilement inspirer le secteur public et, en particulier, les professionnels de la documentation.

■ De QR-code - in Japan bedacht in 1994 - is aan zijn opmars in Europa begonnen. Betreft het hier alweer eens een gadget gebruikt door reclamemensen en andere communicatoren om de aandacht te trekken van de sociale nerd? Zou deze 2D-code concreet kunnen gebruikt worden in onze bibliotheken en documentatiecentra en een zekere meerwaarde aan de informatie toevoegen? Tijdens de uiteenzetting zal blijken dat deze QR-codes heel gemakkelijk te produceren zijn en gelezen kunnen worden door een steeds toenemende massa van smartphone-users. Het gebruik ervan in de communicatie- en zakenwereld kan de openbare sector en in het bijzonder de informatiewerkers op nuttige wijze inspireren.

Les codes QR sont apparus au Japon en 1994 et se répandent aujourd'hui de plus en plus, notamment en raison de la forte croissance de la part des smartphones dans le marché du téléphone mobile. Utilisés dans la communication et la publicité¹, ces codes bidimensionnels peuvent être utilisés dans le secteur de la documentation pour fournir des informations textuelles ou autres, ou en recueillir, ou pour entrer en communication.

Un code QR ("QR code" en anglais) est un code-barres bidimensionnel (2D). Ce code à matrice est constitué de modules généralement noirs disposés dans un carré à fond blanc (avec marge blanche).

Ce code QR a été créé par la société Denso-Wave afin d'assurer le suivi de pièces de voiture dans les usines Toyota. Denso-Wave l'a publié sous licence libre en 1999. Il répond à la norme ISO/IEC 180042. Il existe d'autres types de codes comparables comme les Flashcodes utilisés en France qui s'appuient sur des codes propriétaires.



Fig. 1. : Ce code QR personnalisé mène au site web de l'ABD.

Le code QR permet, sans saisie, d'obtenir une "quick response" ("réponse rapide"). Pour obtenir cette réponse, cette information, il faut utiliser un "smartphone" ("téléphone intelligent") avec webcam, connecté à l'Internet (par exemple via 3G ou wi-fi), et dans lequel on a installé un lecteur de codes QR ("QR reader").

Ce lecteur est une application ("app") qui peut donc être téléchargée dans un magasin en ligne ("store"). Selon le système d'exploitation ("operating system" ou OS) de son smartphone, on se rendra ainsi sur *Apple iTunes*, *Android Market*, *Ovi Store* (Symbian), *App World* (BlackBerry) ou *Windows Phone*.

Ces lecteurs sont généralement gratuits mais leur qualité peut varier². On trouve sur le web de



Fig. 2 : Même déformé par la 3D, ce code QR mène à la page Facebook de l'auteur.

nombreuses listes et comparatifs de QR code readers; il faut cependant vérifier leur mise à jour.

Pour lire un code QR, il suffit donc d'ouvrir son smartphone, de lancer l'application de lecture et de diriger l'appareil vers le code QR à plus ou moins grande distance (selon la taille du code, la qualité de la webcam ou l'existence d'un autofocus).

Quels usages ?

Ces codes sont proposés pour :

- fournir un texte (celui-ci est alors inclus dans le code QR qui devient plus complexe. Ce texte ne peut être modifié, ce qui est différent du texte proposé sur une page web)
- visiter un site web classique ou mobile (y lire l'information, participer à un concours, à un sondage, remplir un formulaire de demande de renseignements)
- envoyer un SMS (le SMS est pré-encodé avec le numéro du destinataire, le sujet) ou un e-mail
- encoder un numéro de téléphone ou les coordonnées d'une carte de visite électronique (éviter ainsi un risque d'erreur d'encodage et intégrer facilement les coordonnées parmi les contacts)
- accéder directement à une vidéo
- annoncer un événement
- géolocaliser (à partir d'une adresse, on peut obtenir sa latitude et sa longitude avec un outil comme *GPSfrance.net*).



Fig. 3. : Les exemples et adresses mentionnés dans cet article sont repris dans le blog *L'actualité des codes QR* (<<http://www.qr-actu.be>>)



Fig. 4. : Les codes QR sont apposés sur des bâtiments de la Ville de Bruxelles et également intégrés dans la revue communale *Le Brusseleir*.

Ces codes QR sont principalement utilisés dans la publicité et la communication ainsi que dans le domaine de l'emploi. Les codes QR se retrouvent donc sur toute une série de supports :

- articles de journaux (*La Dernière Heure* a intégré dans son édition du 21 juin 2011 pas moins de 40 codes QR permettant d'accéder à des clips vidéo d'Universal) ou de magazines (*Le Brusseleir*⁴, magazine communal de la Ville de Bruxelles, a commencé à intégrer des codes QR à partir de son numéro de février 2011).
- publicités commerciales dans des médias papier (campagne AXA), y compris la presse féminine (demande d'échantillons Clarins) ou des campagnes associatives (campagne de Reporters Sans Frontières⁵)
- petites annonces notamment dans le domaine de l'emploi
- dépliants, cartes,... (campagne Ardennes-Étape.com)
- affiches
- supports promotionnels (sets de table AXA)
- livres⁶ et guides⁷
- cartes de visite
- badges pour conférences, colloques et congrès⁸
- bâches
- véhicules
- signalétique urbaine (autocollants à l'entrée de lieux culturels, administratifs, sportifs à Bruxelles, Utrecht,...)
- courriers
- documents officiels ("Work Permit" c'est-à-dire permis de travaux du Department of Building de la Ville de New York)
- étiquettes et emballages.

Avantages & personnalisation

La force du code QR, c'est :

- sa capacité : 7089 caractères numériques ou 4926 caractères alphanumériques contre 10 à 13 caractères pour le code-barres
- son faible coût puisque ce code est sous licence libre et que des générateurs de codes QR sont proposés gratuitement
- son intégrité : le protocole de création d'un code QR impose 30% de redondance de données pour la correction des erreurs.

Cette marge d'erreur est utilisée pour introduire, dans le code du texte, une illustration (un logo par exemple) tout en conservant un code lisible. Les couleurs du code et du fond peuvent être personnalisés (tout en veillant cependant à conserver un contraste suffisant). D'autres effets peuvent être apportés (arrondir les angles des "pixels", donner du relief, ...). D'où un véritable "art" du QR comme en témoignent les couvertures du *Time* au Japon ou la campagne lancée par les Croix-Rouge japonaise et américaine après le tsunami au Japon.

Générateurs de codes QR

Ces outils de création de codes sont même disponibles en ligne et gratuitement ! Ils se distinguent les uns des autres par :

- leurs capacités de production : texte, URL, appel téléphonique, SMS, vCard
- l'erreur de correction du code produit
- la possibilité de personnaliser les couleurs des pixels, du fond, de la bordure
- le format des images : jpeg, png, eps, tiff, svg (un code QR ainsi vectorisé peut être agrandi sans déformation par exemple pour être imprimé sur une bache).



Fig. 6 : Campagne de la Croix-Rouge japonaise après le tsunami.



Fig. 5 : Promotion de l'édition en ligne et du site mobile du *Time* par la société SET.

Les générateurs de codes QR ont été recensés sur le site 2d code QR⁹ :

- *GOQR.ME*¹⁰ : outil simple permettant d'aboutir à un texte, une URL, un SMS, une vCard
- *Kaywa*¹¹
- *Mobile Fish*¹² : générateur permettant de localiser un lieu
- *MOJI-Q*¹³ : avec possibilité d'intégrer un texte dans le code. La version japonaise de ce générateur permet de davantage varier les couleurs et de créer un effet miroir
- *QR Code and 2D Code Generator*¹⁴ : cet outil propose une vingtaine d'actions et permet de générer des codes QR vectorisés
- *QReate & Track*¹⁵.

Google met à disposition une solution très simple puisqu'il suffit d'utiliser le "raccourcisseur" de liens (*Google url shortener*) *goo.gl*. L'URL long placé dans le champ est raccourci en cliquant sur "details" : on obtient ainsi son code QR.

Des générateurs de codes QR sont proposés en applications pour mobiles. Par exemple *QRS+*¹⁶ pour iPhone.

Dans le domaine de la lecture publique

Les utilisations de codes QR sont encore rares¹⁷. Pourtant le site *Vagabondages*¹⁸ énumère des suggestions d'utilisation des codes QR :

- relier les documents aux avis d'autres lecteurs (vers *Babelio25* par exemple)
- relier les documents vers des extraits musicaux, une bande annonce, une discographie, une filmographie, vers la biographie ou la bibliographie d'un auteur, une conférence ou une interview en vidéo
- renvoyer aux coups de cœur d'une thématique via un code QR sur le rayonnage
- aider à la localisation d'ouvrages

- assurer la promotion d'évènements
- fournir des compléments d'informations sur les œuvres dans le cadre d'une exposition.

Dans son blog *Bibliothèques (reloaded)*¹⁹, Étienne Cavalié explique trois exemples d'utilisation inspirés par l'article de *Vagabondages*.

En fait, on se rend rapidement compte que les utilisations réelles de ces codes sont rares dans le milieu de la lecture publique, alors que celui-ci pourrait s'en emparer en s'inspirant de leurs usages commerciaux et en les transposant dans la sphère "non profit".

Rêvons

Dans les environs de la bibliothèque, un code QR est placé sur les panneaux communaux indiquant la direction de la bibliothèque. Devant celle-ci, un code QR fournit les informations de base notamment les jours et heures d'ouverture et les annonces d'activités. Des codes sont apposés sur les documents et dans les différents espaces de la bibliothèque et fournissent des compléments d'information sous forme de texte ou de vidéo.

Le bibliothécaire chargé de la communication a pris soin d'intégrer des codes dans le dépliant de la bibliothèque, dans la revue mise à la disposition des lecteurs et sur les affiches apposées dans les commerces et autres lieux de rencontre de la cité. Il a également remis un code au responsable du magazine communal; lequel code mène au blog de la bibliothèque, lisible sur smartphone et mettant en évidence les coups de

cœur, les nouvelles acquisitions et le calendrier d'activités.

Dans l'atelier mis en place à l'espace public numérique, enfants et jeunes s'amuse à créer des codes et à les personnaliser tandis que les seniors sont initiés à leur lecture.

En conclusion

S'il y a encore des restrictions à l'utilisation des codes QR, dans la mesure où tous les utilisateurs de mobiles ne se sont pas convertis au smartphone et que tous ne s'abonnent pas à un service 3G, on peut cependant penser que ces smartphones vont devenir de plus en plus présents et que l'utilisation des codes QR va se répandre. Les outils sont là, faciles à utiliser sans doute, mais il faudra encore penser et répandre les usages dans le secteur de la communication. La mise en valeur de pratiques et les échanges à leur propos devraient permettre une utilisation professionnelle de ces codes.

Philippe Allard

GIAL

Boulevard Émile Jacqmain, 95

1000 Bruxelles

philippe.allard@gial.be

<http://www.gial.be>

Juin 2011

La présentation faite par Philippe Allard lors de l'*Inforum*, le 19 mai 2011, est disponible sur le site de l'ABD-BVD à l'adresse : <<http://www.abd-bvd.be/inforum/2011-Allard-QR.pdf>>.

Bibliographie

Les livres spécifiquement consacrés aux codes QR sont rares et n'ont pas été traduits en français.

En anglais :

- Weir, Michaël. *QR Codes & Mobile Marketing for the Small Business Owner*. CreateSpace, 2010. ISBN 978-1456347833.
- Winter, Mick. *Scan me: Everybody's Guide to the Magical World of QR Codes*. Westsong Publishing, 2011. ISBN 978-0965900034.

En allemand :

- Hegen, Marvin. *Mobile Tagging: Potenziale von QR-Codes im Mobile Business*. Diplomica Verlag, 2010. ISBN 978-3836693165.

Sur le web

Quelques sites de référence :

- Allard, Philippe. *L'actualité des codes QR* [en ligne], <<http://www.qr-actu.be>> (consulté le 27 juin 2011)
- Facebook. *QR code* [en ligne]. <<http://www.facebook.com/QRCode>> (consulté le 24 juin 2011)

- Facebook. *QR coders* [en ligne]. <<http://www.facebook.com/group.php?gid=2332934805>> (consulté le 24 juin 2011).
- Facebook. *Design QR codes* [en ligne]. <<http://www.facebook.com/Design.QR.code>> (consulté le 24 juin 2011).
- Facebook. *QRazy Marketing* [en ligne]. <<http://www.facebook.com/QRazyMarketing>> (consulté le 24 juin 2011).
- Facebook. *QRiousCODE* [en ligne]. <<http://www.facebook.com/QRiousCODE>> (consulté le 24 juin 2011).

Des sites comme *Paper.li* ou *Scoop.it* - appelés outils de curation - sont utilisés pour proposer des journaux en ligne qui "agrègent" des articles sur une thématique donnée comme, par exemple, les codes QR. Pour identifier ces journaux, il suffit d'effectuer une recherche sur le terme QR chez *Paper.li* ou chez *Scoop.it*. Parmi les résultats :

- Paper.li. *The QR Media Daily* [en ligne]. <<http://paper.li/QRmedia>> (consulté le 27 juin 2011).
- Scoop.it. *QR Code Marketing* [en ligne]. <<http://www.scoop.it/t/qr-code-marketing>> (consulté le 27 juin 2011).
- Scoop.it. *QR-Code and its applications* [en ligne]. <<http://www.scoop.it/t/qr-code-and-its-applications/>> (consulté le 27 juin 2011).

Des twitters spécialisés

Sur le réseau social, des twitters se sont spécialisés dans les informations relatives aux codes QR. On peut donc s'abonner aux tweets de :

- Twitter. *2DCodeMe* [en ligne]. <<http://twitter.com/#!/2DCodeMe>> (consulté le 24 juin 2011).
- Twitter. *IScanQR* [en ligne]. <<http://twitter.com/#!/IScanQR>> (consulté le 24 juin 2011).
- Twitter. *QRCodeArt* [en ligne]. <<http://twitter.com/#!/QRCodeART>> (consulté le 24 juin 2011).
- Twitter. *qrcode_france* [en ligne]. <http://twitter.com/#!/qrcode_france> (consulté le 24 juin 2011).
- Twitter. *QRcodes* [en ligne]. <<http://twitter.com/#!/QRcodes>> (consulté le 24 juin 2011).
- Twitter. *QRmedia* [en ligne]. <<http://twitter.com/#!/QRmedia>> (consulté le 24 juin 2011).

Notes

- 1 *Code-QR.net. Les codes QR dans la publicité* [en ligne]. <<http://www.code-qr.net/codes-qr-marketing.php>> (consulté le 27 juin 2011).
- 2 Pour iPhone, par exemple, on peut conseiller le lecteur *Qrafter* disponible sur :
Apple. *Qrafter* [en ligne]. <<http://itunes.apple.com/us/app/qrafter-qr-code-reader/id416098700?mt=8>> (consulté le 27 juin 2011).
Avec ce lecteur, le code une fois scanné, on peut se rendre sur une page, envoyer l'URL via e-mail, le twitter, le copier.
- 3 *GPSfrance.net* [en ligne]. <<http://www.gpsfrance.net/services/address2gps.php>> (consulté le 27 juin 2011).
- 4 Ville de Bruxelles. *Le Brusseleir* [en ligne], <<http://brusseleir.bruxelles.be>> (consulté le 27 juin 2011).
- 5 Cette campagne s'appuyait sur un code QR placé sur une page de journal et renvoyant à une vidéo. Il fallait alors placer son smartphone devant la bouche de Khadafi, Poutine ou Ahmadinejad. L'effet est saisissant. Cette campagne est décrite dans l'article *Reporter sans Frontières fait dire la vérité aux dictateurs avec des QR codes* [en ligne] paru sur le site *De la pub mais pas que*, <<http://delapubmaispasque.fr/2011/04/28/reporter-sans-frontieres-fait-dire-la-verite-aux-dictateurs-avec-des-qr-codes>> (consulté le 27 juin 2011). L'agence Duval Guillaume a été distinguée pour cette campagne lors des Cannes Lions.
- 6 Le premier ouvrage en français utilisant les codes QR est la biographie de Lara Fabian (Patinier, Jérémy. *Lara Fabian. Toutes les femmes en elle*. Lulu.com, 2011). Le livre de Fred Colantonio *Communication professionnelle en ligne. Comprendre et exploiter les médias et réseaux sociaux*, Edipro, 2011, intègre des codes QR pour tous les renvois vers des pages web.
- 7 Comme le guide des restaurants *SpagoGuida 2011* [en ligne], <<http://www.2spaghi.it/spagoguida/>> (consulté le 27 juin 2011), avec, pour chacun des 1.000 restaurants, un code QR renvoyant aux dernières informations, aux commentaires, à des services comme la réservation en ligne.
- 8 L'organisateur pourrait fournir à chaque participant une carte avec code QR. Ce code pourrait-être utilisé à l'entrée pour gérer les listes d'inscription; par ailleurs, lorsque des personnes se rencontrent lors de ce colloque, elles peuvent proposer à leur interlocuteur (qu'il s'agisse d'un autre participant ou d'un exposant) de scanner son code pour enregistrer ses données. Pour ce qui est du programme même d'un colloque, un code QR peut permettre d'aboutir à une page tenue à jour en permanence et indiquant donc les modifications d'horaire, de salle, ...
- 9 *2d Code QR. Code Generators Online* [en ligne]. <<http://2d-code.co.uk/qr-code-generators>> (consulté le 24 juin 2011).

- 10 *GOQR.ME* [en ligne]. <<http://goqr.me>> (consulté le 24 juin 2011).
- 11 *Kaywa* [en ligne]. <<http://qrcode.kaywa.com>> (consulté le 24 juin 2011).
- 12 *Mobile Fish* [en ligne]. <<http://www.mobilefish.com/services/qrcode/qrcode.php>> (consulté le 24 juin 2011).
- 13 *MOJI-Q* [en ligne]. <<http://kazina.com/qr/en/>> (consulté le 24 juin 2011).
- 14 *QR Code and 2D Code Generator*. <<http://keremerkan.net/qr-code-and-2d-code-generator>> (consulté le 24 juin 2011).
- 15 *QReate & Track* [en ligne]. <<http://app.qreateandtrack.com>> (consulté le 24 juin 2011).
- 16 *QRS+* [en ligne]. <<http://itunes.apple.com/us/app/qr-code-generator-scanner-qrs/id415109965>> (consulté le 24 juin 2011).
- 17 La Bibliothèque de Bath, <<http://library.bath.ac.uk>> (consulté le 27 juin 2011), a intégré des codes QR dans les fiches de son catalogue en ligne.
- 18 *Vagabondages. Usages des QR codes en bibliothèques* [en ligne], <<http://www.vagabondages.org/post/2010/04/15/Usage-des-QR-codes-en-biblioth%C3%A8ques>> (consulté le 24 juin 2011).
- 19 *Bibliothèques [reloaded]. Des QR codes partout, partout, partout* [en ligne]. <<http://bibliotheques.wordpress.com/2011/01/27/des-qr-codes-partout-partout-partout/>> (consulté le 24 juin 2011).

HORIZON 2019 : BIBLIOTHÈQUES EN PROSPECTIVE

Dominique AROT et al. – Presse de L'ENSSIB –
Collection : Colloques ENSSIB – mai 2011 –
111 p. – ISBN 978-2-910227-87-6

À quoi ressembleront nos bibliothèques en 2019 ? Tel était le thème du colloque qui s'est tenu à l'ENSSIB en novembre 2009. Ce livre rassemble les contributions des intervenants qui nous font part de leurs réflexions parfois bien pragmatiques, parfois plutôt théoriques, voire philosophiques.

En voici quelques exemples.

L'avenir de la bibliothèque est naturellement directement lié à celui du livre. Si, fin des années 90, on prédisait la "dématisation" complète du livre dans un futur proche, en 2009, le livre électronique représente à peine 1% du marché aux États-Unis et il reste encore quasiment absent des marchés européens. En 2019 il est évident que la situation sera tout à fait différente. Si dans certains domaines, comme par ex. la littérature, le livre électronique devrait avoir gagné environ 50 % du marché; dans d'autres domaines, comme les livres pratiques, le papier aura pratiquement disparu. Si la bibliothèque ne veut pas disparaître, elle doit alors se trouver en première ligne de la diffusion du livre.

Avec Internet, un nouveau média s'est ajouté dans notre monde, ce qui ne signifie pas la diminution de la fracture numérique, la bibliothèque se doit de réfléchir sur son rôle dans différents domaines comme le service rendu au public, la conservation, la recherche, l'animation, la médiation, la formation etc. Elle doit devenir un espace public de conservation et de partage du savoir.

La culture tout entière connaît des changements fondamentaux. Restera-t-elle de prédominance marchande ou allons nous vers le "tous artistes" ? Et comment la bibliothèque s'adaptera-t-elle à ces changements ?

Un autre élément important pour la survie de la bibliothèque est son image. Restera-t-elle cet espace éducatif et de recherche documentaire ou ne faudrait-il pas "désacraliser" la culture et introduire une dimension plus récréative dans nos bibliothèques et avec elle un rapprochement de l'offre (mangas, jeux vidéo, Web 2.0...) et des pratiques actuelles ?

À tous ceux qui s'interrogent sur l'avenir des bibliothèques publiques, ce livre donne quelques pistes de réflexions bien intéressantes. Et ne l'oublions pas, 2019 c'est déjà demain...

Helmut Masson

LECTURES ET LECTEURS À L'HEURE D'INTERNET : LIVRE, PRESSE, BIBLIOTHÈQUES

Divers auteurs sous la direction de Christophe EVANS – Éditions du Cercle de la Librairie –
Collection : bibliothèques – mai 2011 – 255 p. –
ISBN 978-2-7654-1000-3

L'avant-propos de Christophe Evans, sous-titré *Les mystères de la lecture* aurait pu servir de titre à cet ouvrage collectif qui lève le voile sur les pratiques culturelles de nos contemporains en matière de lectures. Avec humour, il met en exergue, de cet opus qu'il a dirigé, une citation du livre – "Comment parler des livres que l'on a pas lus ?" - de Pierre Bayard indiquant combien il est difficile d'obtenir des informations sûres sur les pratiques de lecture de la population.

Et pourtant avec leurs enquêtes régulières sur les pratiques culturelles des Français (1973, 1981, 1988, 1997 et 2008), nos voisins ont bien œuvré pour tenter de décrypter l'évolution de la lecture – et donc du lecteur – jusqu'à nos jours. Toutes les contributions de cet ouvrage font d'ailleurs référence aux diverses enquêtes quantitatives ou qualitatives menées dans ce domaine.

Bernard Lahire, Olivier Donnat et Dominique Bouiller nous dressent les grandes lignes de l'évolution du concept lecture/littérature/culture qui s'est profondément modifié à partir des années septante. Il est aujourd'hui question de "cultures" au pluriel, de lectures sans "lire" et de "littératures" autrement et différemment. La modification la plus profonde nous vient du statut du lecteur/contributeur. Depuis son ouvrage *L'outre-lecture*, Dominique Bouiller constate l'existence d'une "outre-écriture" par les vertus du Web 2.0 : le lecteur annote, voire modifie les textes d'un auteur et devient à son tour "auteur".

Il souligne l'influence essentielle de cette modification du statut d'autorité de "l'auteur" qui induit une autre "lecture". Des "productions" et leur donne un statut différent des époques précédentes. Il y a là certainement une clé de compréhension du statut de la "lecture" pour nos contemporains et surtout pour les plus jeunes.

Toute la 2^e partie suit le fil conducteur des jeunes générations des 3-6 ans aux 25-30 ans. Plusieurs études ont été menées sur ces tranches d'âge cruciales dans la compréhension : la lecture (les lectures) prend un sens et une valeur bien différents pour un enfant, un ado ou un jeune adulte. Et il faudra se garder de penser que la lecture est "abandonnée" : il serait plus juste de dire qu'elle mute. *De Titeuf aux séries à succès*, des lectures scolaires ou académiques obligatoires (qualifiées ici de "professionnelles" à juste titre me semble-t-il), le parcours du jeune lecteur lambda s'écarte des sentiers classiques pour lire ailleurs, autrement et autre chose. Il y a donc la "lecture" utile et une autre lecture ludique et personnelle à travers les usages du net. Quant aux jeunes adultes, c'est sous l'angle de la presse qu'ils sont scrutés par Jean-François Barbier-Bouvet. La désaffection du public par rapport à la presse écrite n'est pas récente et elle est générale, mais l'analyse de cette frange particulière devrait au moins indiquer ce qu'il ne faut pas faire si l'on souhaite conquérir le jeune public !

La 3^e partie prend l'angle des genres littéraires considérés comme mineurs il y a peu de temps encore : le policier, les mangas et la lecture à haute voix, ce qui est plus inattendu mais qui correspond au grand retour des "arts de la parole". Conter, raconter et lire un texte sont en fait des techniques fort différentes, mais qui se sont substituées à une autre manière de "lire".

La 4^e partie est consacrée aux bibliothèques avec un sous-titre évocateur - du pire ? - : *De l'appropriation au rejet*. Christophe Evans résume fort bien la situation des bibliothèques contemporaines qu'elles soient publiques, universitaires ou nationales... Elles condensent les pratiques culturelles évoquées dans les parties précédentes. Entre désaffections réelles et utilisations nouvelles, les bibliothèques sont en pleine mutation et cherchent un nouvel équilibre. Elles deviennent autant un lieu de socialisation que de "culture". Et les portraits des usagers de la Bibliothèque publique d'information forment une typologie tout à fait significative à cet égard. Sachant que cette bibliothèque ne prête pas de livres, il est évidemment intéressant d'enquêter sur les pratiques des lecteurs : que lisent-ils ? Mais aussi comment lisent-ils ? Assis, couchés,

debout, les pieds sur les tables ? C'est révélateur sur la manière d'investir un lieu.

Le dernier chapitre est consacré à l'étude de la population d'une section pour les enfants d'une bibliothèque publique, située dans un quartier d'immigration. La manière dont les enfants, mais aussi leurs parents considèrent et investissent la section pour enfants est très particulière. C'est un lieu de culture et d'apprentissage très lié à l'école, à l'autorité. Mais c'est aussi un lieu de socialisation, voire de liberté : c'est parfois le seul lieu public que les jeunes filles et les femmes peuvent fréquenter sans surveillance ! C'est un lieu de rite de passage : les enfants le quittent pour marquer la fin de l'enfance... Comme en rend compte Elsa Zotian, la bibliothèque publique peut être un lieu, réel ou conceptuel, porteur de bien d'autres choses que la culture littéraire. Et sa présence ou son absence n'est jamais innocente. Pour preuve, l'encart sur les bibliothèques publiques incendiées lors d'émeutes où apparaît tout le contraste le symbole de la culture autoritaire et l'émergence des cultures populaires, écrites et chantées comme le rap ou le slam. La révolte passe par l'écrit, une autre écriture qui est la littérature d'aujourd'hui.

Cet ouvrage collectif est passionnant pour ceux qui s'intéressent aux évolutions de la lecture mais il s'adresse surtout aux professionnels qui veulent faire le point sur la situation. Certains chapitres sont roboratifs avec leurs résultats d'enquêtes, leurs chiffres alignés... mais nécessaires pour une meilleure compréhension des modifications comportementales et sociales. Force est de constater que pour les 0-40 ans d'aujourd'hui, culture et littérature n'ont pas le même sens symbolique que pour leurs aînés. Certes, le web 2.0 est passé par là mais pas seulement. Les professionnels de la lecture, dont les bibliothécaires, ont encore du pain sur la planche pour apprivoiser ceux-là, sans oublier les aînés ! Et pour ceux qui veulent aller plus loin, plongez sans hésiter dans l'excellente bibliographie sélective, répartie par thématiques, qui figure en fin de volume.

Chantal Stanesco

Les résumés des livres qui suivent ne sont pas basés sur la lecture des ouvrages mais sur les critiques, bonnes et moins bonnes, qu'en proposent sur la Toile des lecteurs, le plus souvent des professionnels.

Simone Jérôme

IN THE PLEX: HOW GOOGLE THINKS, WORKS, AND SHAPES OUR LIVES

Steven LEVY – Simon & Shuster – 2011 – 432 p.

Grâce à son moteur de recherche, la compagnie Google s'est imposée comme le leader de la recherche d'information sur Internet. L'auteur de l'ouvrage, journaliste spécialisé dans les matières technologiques, a bénéficié d'un accès privilégié au centre de décision de la firme "the Googleplex" pour analyser son fonctionnement interne. Il explique comment, tirant profit de la manne générée par la publicité sur Internet, Google a pu tirer parti de toutes les avancées technologiques récentes pour diversifier ses activités. Peut-être un peu complaisant étant donné le contact privilégié avec la firme mais certainement instructif d'un point de vue historique.

I'M FEELING LUCKY: THE CONFESSIONS OF GOOGLE EMPLOYEE NUMBER 59

Douglas EDWARDS – Houghton Mifflin Harcourt – 2011 – 432 p.

L'histoire de Google vue par un ancien directeur du marketing de la marque. Écrit avec un certain sens de l'humour mais aussi avec complaisance,

NOTE

- ⁱ Petite bizarrerie : le chapitre s'intitule : "De Titeuf aux séries à succès" dans la table des matières et l'entête du chapitre, mais s'intitule "De Boule et Bill aux séries à succès" dans l'en-tête de chacune des pages de ce chapitre. Une erreur à corriger lors d'une prochaine édition ?

l'ouvrage introduit le lecteur à la "culture" d'une entreprise qui affecte aujourd'hui le quotidien de tant de monde.

THE GOOGLIZATION OF EVERYTHING: (AND WHY WE SHOULD WORRY)

Siva VAIDHYANATHAN – University of California Press – 2011 – 280 p.

Cet ouvrage, moins consensuel que les précédents, se veut une critique du fonctionnement de Google. Issu du monde académique, l'auteur tente de décrypter son influence insidieuse sur la société actuelle et met en garde contre l'acceptation sans critique des choix de la compagnie. En fin de compte, il plaide pour un projet d'écosystème informationnel basé sur des méthodes plus démocratiques de sélectionner et d'organiser l'information.

SEARCH & DESTROY: WHY YOU CAN'T TRUST GOOGLE INC.

Scott CLELAND ; Ira BRODSKY – Telescope Books – 2011 – 329 p.

Faut-il craindre le tyrannosaure en habits d'agneau ? Nous voici ici sur le terrain politique et juridique où l'on parle de la protection des libertés individuelles, du droit d'auteur et des législations antitrust. Plus engagé que le précédent et s'inscrivant dans une perspective libertarienne, il apparaît néanmoins comme parfaitement documenté et pose des questions sur des comportements qui engagent l'avenir de nos sociétés.



ADBS

<http://www.adbs.fr>

DE LA GESTION DES SIGNETS AU SOCIAL BOOKMARKING. DELICIOUS, DIIGO, ZOTERO ET QUELQUES AUTRES

Tony FARAGASSO – Collection : L'essentiel sur...
– mars 2011 – 62 p. – ISBN 978-2-84365-130-4.

Bien que totalisant des centaines de milliers d'utilisateurs, les agrégateurs de signets, nés avec le web 2.0, tels que Diigo ou Delicious, n'ont pas fait l'objet d'une littérature abondante et peu nombreux sont les ouvrages qui leur sont entièrement dédiés. Cette pratique de gestion sociale des signets - social bookmarking en anglais - offre pourtant des fonctionnalités essentielles : une organisation et une indexation propres à l'utilisateur, un enregistrement rapide et simple, un accès nomade, des processus de travail collaboratif et, enfin, la possibilité de récupérer les ressources d'utilisateurs qui ont les mêmes centres d'intérêt. Cet ouvrage pratique, destiné à tous les professionnels qui "veillent" » sur Internet, permettra à la fois aux débutants de s'approprier les outils du social bookmarking et aux plus expérimentés d'approfondir leur pratique.



Archimag

<http://www.archimag.com>

GUIDE PRATIQUE : BIBLIOTHÈQUES, LES NOUVEAUX USAGES

Divers auteurs sous la direction de Christophe EVANS – Collection : Bibliothèques – mai 2011 – 255 p. – ISBN 978-2-7654-1000-3.

Plus que de nombreux organismes ou institutions, les bibliothèques balancent entre tradition et modernité, ne pouvant et ne devant abandonner l'une et hésitantes ou enthousiastes à embrasser l'autre. À ma droite une mission de promotion de la lecture publique, un rôle culturel et démocratique, un souci de rayonnement international ou local, à ma gauche un repositionnement face aux nouvelles demandes des publics, des défis à relever, posés par les évolutions technologiques et des services à rentabiliser ou au moins à rationaliser. Ecosystème, publics, back-office, métiers et cadre de vie en sont les différentes rubriques.

Éditions du Cercle de la Librairie

editionsducercledelalibrairie

<http://www.electre-laboutique.com/>

MANUEL DE LA NUMÉRISATION

Divers auteurs sous la direction de Thierry CLAERR et Isabelle WESTEEL – Collection : Bibliothèques – mars 2011 – 317 p. – ISBN 978-2-7654-0983-0.

Depuis une vingtaine d'années, la numérisation s'est imposée et a complètement renouvelé le monde des bibliothèques et des services d'archives. Elle constitue un défi pour rendre accessible à tout le patrimoine culturel, scientifique et éducatif. Passée et révolue la période des essais et des premiers projets, l'utilisation de nouveaux modes de diffusion du patrimoine et de la culture est devenue essentielle dans les établissements pour répondre aux besoins du public. Ces technologies, en partie démocratisées, offrent des perspectives réellement prometteuses pour la création et pour la transmission du savoir. Leur mise en œuvre, au sein des institutions, nécessite des compétences diverses et complexes : théoriques, méthodologiques, juridiques.

Cet ouvrage a été pensé comme un vade-mecum présentant des démarches, des exemples et des solutions. Plus encore, les coordinateurs ont souhaité réunir des contributions expertes et précises sur les aspects techniques – au sens large – de la numérisation. Des synthèses et des recommandations pratiques sont aussi exposées à côté de textes plus prospectifs permettant de renouveler et d'approfondir les connaissances,

d'accompagner - de devancer parfois - cette révolution numérique, d'en comprendre les avancées technologiques et d'en suivre l'exigence de qualité.

LECTURES ET LECTEURS À L'HEURE D'INTERNET – LIVRE, PRESSE, BIBLIOTHÈQUES

Divers auteurs sous la direction de Christophe EVANS – Collection : Bibliothèques – mai 2011 – 255 p. – ISBN 978-2-7654-1000-3.

S'il paraît difficile de prédire ce que seront les pratiques de lecture d'ici quelques années, au moins peut-on s'efforcer de faire le point sur ce qu'elles sont aujourd'hui en ce début de XXI^e siècle, c'est-à-dire au point de croisement de deux grandes tendances : le recul amorcé depuis longtemps déjà des lectures d'imprimés et le développement récent des lectures numériques. C'est ce que se propose de faire cet ouvrage à partir d'études et de comptes rendus récents.

La connaissance des pratiques de lecture ne se résume évidemment pas à l'observation des usages des livres imprimés, voire à ceux des romans – même si la place et la valeur symbolique de la lecture de ces derniers restent importantes. Elle suppose au contraire la prise en compte d'un vaste champ d'études : les supports et les contenus de lecture, les profils des lecteurs, le sens qu'ils confèrent à leur pratique, les représentations collectives, le rôle des institutions de la lecture sont à prendre en compte. Le parcours proposé ici s'intéresse aussi bien à la croyance contemporaine dans la valeur littéraire qu'à l'usage des bibliothèques, et cherche à mieux connaître les pratiques plus ou moins intenses de lecture des enfants, des adolescents, des jeunes adultes et des adultes.

Lecture de livres, d'écrans d'ordinateurs, de magazines, de romans policiers, de mangas, lecture à voix haute et usages des bibliothèques publiques sont soumis ici au crible de l'analyse sociologique. L'observation de leurs modalités d'appropriation, d'évitement ou de rejet permet une fois de plus de vérifier que la lecture – qui demeure un sujet sensible et volontiers polémique – est décidément un bon indice de l'évolution de nos sociétés, des relations que nos contemporains entretiennent avec la culture, les savoirs, leurs semblables, le monde.

Cfr. Notes de Lecture Vous y trouverez un texte plus élaboré sur ce livre.

IMAGES ET BIBLIOTHÈQUES

Divers auteurs sous la direction de Claude COLLARD et Michel MELOT – Collection : Bibliothèques – juin 2011 – 240 p. – ISBN 978-2-7654-1001-0.

Les images ont toujours posé problème aux bibliothèques. Documents fragiles, isolés en feuilles ou collés dans des albums, extrêmement divers dans leurs formats – de la vignette à l'affiche – dans leurs supports et dans leurs usages, les images se présentent le plus souvent dans les bibliothèques en collections nombreuses, artificiellement réunies par des collectionneurs ou des chercheurs. Elles se plient mal aux règles de catalogage conçues pour les livres, défient l'indexation par des mots, auxquels formes, styles et couleurs ne sauraient être réduits. Enfin elles n'obéissent pas au même droit d'auteur que les textes, dont la reproduction ne trahit pas le contenu.

Pour toutes ces raisons, les images sont longtemps demeurées dans les armoires, voire dans les greniers, des bibliothèques, négligées des professionnels, méconnues des lecteurs. Depuis quelques années, la numérisation les en a fait subitement sortir. Elles deviennent la vitrine de la bibliothèque, suscitent des expositions qui attirent un grand public et s'affichent dans des portails sur Internet. L'image retrouve sur les écrans son cadre naturel. L'accès massif à distance des images transforme leur handicap en atout. Mais ces possibilités, qui, inversent le rapport texte-image, imposent aussi des obligations contraignantes pour le bibliothécaire, dans ses choix techniques de numérisation, de traitement documentaire, d'identification des droits, des suivi des demande de reproduction et de valorisation. Le but de cet ouvrage est d'aider les bibliothécaires à surmonter ces difficultés pour faire vivre leurs collections d'images : photographies, estampes, illustrations, affiches, cartes postales, imagerie et images numériques natives souvent proposées par les lecteurs eux-mêmes. Les images animées ayant fait l'objet d'un volume de cette collection : *Cinéma en bibliothèques (2004)*, c'est d'images fixes qu'il est ici question, revisitant de fond en comble les anciens manuels, à l'heure du numérique.

GUIDE DES FORMATIONS AUX MÉTIERS DU LIVRE (NOUVELLE ÉDITION)

Dominique CARTELLIER – juin 2011 – 175 p. – ISBN 978-2-7654-1002-7

Cette deuxième édition du Guide des formations aux métiers du Livre présente une carte actualisée de l'offre. Certaines formations ont été créées ces trois dernières années. Quelques-unes ont disparu, des programmes ont été également réaménagés. La professionnalisation de l'enseignement supérieur, sa réorganisation progressive liée au système LMD (licence-master-doctorat), la nécessité accrue de formations scientifiques dans ces secteurs d'activités. Le développement des nouvelles technologies. La conjonction de ces facteurs contribue à expliquer l'ampleur de cette offre et les évolutions qu'elle connaît. Parfois difficiles à repérer en raison notamment de la diversité des lieux où elles sont assurées (universités, écoles, établissements privés, organismes divers), beaucoup de ces formations, surtout les plus récentes, sont encore mal connues des étudiants et des milieux professionnels. Quant aux programmes proposés en licence et en master, ils présentent de fortes disparités en terme de contenu et de volume horaire.

L'objectif de ce guide est donc d'aider à se repérer dans cette diversité et de présenter de façon détaillée l'ensemble des formations qui concernent le champ des "métiers du livre" : l'édition, la librairie et les bibliothèques

LA BIBLIOTHÉCAIRE JEUNESSE : UNE INTERVENANTE CULTURELLE

Dominique ALAMICHEL – Collection :
Bibliothèques – septembre 2011 – 283 p. – ISBN
978-2-7654-1007-3.

Cet ouvrage se veut à la fois un livre de réflexion et un guide pratique sur le travail de la bibliothécaire pour la jeunesse en tant qu'intervenante culturelle auprès d'enfants âgés de 18 mois à 11 ans.

Que ce soit sous la forme d'heures du conte, de racontines, de séances découverte, d'ateliers multimédias ou encore de visites d'exposition, la bibliothécaire est amenée à animer, quasi quotidiennement, des rencontres destinées à des individuels ou à des groupes d'enfants fréquentant la bibliothèque.

Quels contenus donner à ces animations ? Quelles compétences sont en jeu ? Quels critères permettent de juger de la qualité du travail effectué ? Qu'est-ce qui fonde la légitimité de la bibliothécaire en tant qu'intervenante auprès d'enfants ?

L'auteur s'interroge, dans une première partie, sur les objectifs à fixer aux différentes animations, propose d'en diversifier les contenus, répertorie les tâches à effectuer et les compétences à maîtriser pour mener à bien ces interventions. Dans une deuxième partie, 60 exemples de séances réalisées auprès d'enfants sont proposés. Parmi ces 60 propositions d'animation, 31 sont nouvelles par rapport à la première édition de ce livre. Elles tiennent compte des évolutions dans le travail depuis 5 ans et explorent de nouveaux champs d'actions culturelles

Cet ouvrage voudrait donc ouvrir des pistes de réflexion pour que cette fonction d'intervenante, qui est particulièrement développée dans les secteurs pour la jeunesse, soit exercée avec plus de professionnalisme. Ainsi, seront multipliées les chances de promotion de la lecture et de la culture auprès des enfants et ce, dans un esprit de convivialité, de plaisir et de loisir.



Presses de l'enssib

<http://www.enssib.fr>

LIRE DANS UN MONDE NUMÉRIQUE

Divers auteurs sous la direction de Claire BÉLISLE
- Collection : Papiers – avril 2011 – 295 p. – ISBN
978-2-910227-85-2

Que devient la lecture dans un monde numérique ? Zapping, émiettement, papillonnage ou interaction, participation, immersion... La diversité croissante des modalités de lecture sur supports numériques suscite autant l'intérêt que la consternation. Bien que le texte soit omniprésent dans la société actuelle, des voix de plus en plus nombreuses s'élèvent pour alerter, dénoncer une dérive, stigmatiser des modes de lecture qui ne seraient plus que de "parents pauvres" de la "véritable" pratique de lecture.

Dans un monde numérique, la lecture perd l'innocence de la proximité, du familier, du connu. Elle se révèle dans toute sa complexité, et oblige le lecteur à entrer dans une plus grande conscience des processus en jeu, des repères qui permettent de comprendre et d'interpréter. Cela n'est nulle part aussi évident qu'avec la littérature numérique qui questionne tout autant qu'elle met en œuvre de nouvelles ouvertures sur l'imaginaire. Proposant ici une véritable réflexion sur les processus de lecture en ligne, sur e-book, sur écran d'ordinateur ou sur des téléphones mobiles, les spécialistes issus du monde

universitaire, réunis ici, interrogent les habitudes de lecture forgées par la culture du livre papier tout en introduisant aux modalités émergentes de lecture sur supports numériques.

HORIZON 2019 : BIBLIOTHÈQUES EN PROSPECTIVE

Divers auteurs sous la direction de Anne-Marie BERTRAND - Collection : Papiers – mai 2011 – 111 p. – ISBN 978-2-910227-87-6

Que seront les bibliothèques en 2019 ? Dans quel contexte évolueront-elles ? Quelles missions leur seront confiées ? Quelle légitimité sera la leur ?

Voilà quelques-unes des questions évoquées dans le colloque « Horizon 2019 : bibliothèques en prospective », tenu à l'ENSSIB en 2009. Et voici, dans cet ouvrage, quelques-unes des réponses, hypothèses, conjectures, interrogations et suppositions apportées par les intervenants de ce colloque. Interrogations, analyses qui cherchent à éclairer l'horizon, à défaut de le rejoindre. Hypothèses, scénarios qui cherchent à déchiffrer l'avenir, mais aussi à le construire.

Cfr. Notes de Lecture Vous y trouverez un texte plus élaboré sur ce livre.

MENER L'ENQUÊTE ! GUIDE DES ÉTUDES DE PUBLICS EN BIBLIOTHÈQUE

Divers auteurs sous la direction de Christophe EVANS - Collection : La boîte à outils, n° 22 – juillet 2011 – 159 p. – ISBN 978-2-910227-89-0

Enquêter sur la fréquentation, les usages ou l'image des bibliothèques requiert des collectes de données variées, fiables, concertées. Pour ce faire, les professionnels des bibliothèques doivent connaître les spécificités du domaine et les processus généraux de la méthodologie des enquêtes.

Qu'elle soit confiée à un prestataire extérieur ou réalisée en interne avec les moyens du bord, l'enquête de publics ne s'improvise pas. Elle suppose en effet, en plus d'une phase de préparation minutieuse, le respect d'une démarche rigoureuse. C'est ce dont rend compte ce guide en présentant de façon détaillée et pratique les étapes qui jalonnent le déroulement des études de publics, selon les trois temps de l'enquête : sa

préparation, sa réalisation et l'exploitation-communication de ses résultats.

Conçu tel un recueil de bonnes pratiques, l'ouvrage s'attache à fournir des éléments méthodologiques précis complétés par des comptes rendus critiques de travaux pilotés ou réalisés par des bibliothécaires aussi bien en bibliothèques universitaires qu'au sein de médiathèques de lecture publique.

Coordonné par Christophe Evans, chargé d'études en sociologie au service Études et Recherche de la Bibliothèque publique d'information, et écrit par des experts rodés à l'exercice de l'enquête de publics, l'ouvrage traite aussi des aspects financiers, juridiques et des conséquences des enquêtes sur la politique générale des établissements.



Lavoisier Éditions

<http://www.lavoisier.fr>

STRATÉGIES NUMÉRIQUES - PATRIMOINE ÉCRIT ET ICONOGRAPHIQUE

Emmanuelle CHEVRY – Collection : Traitement de l'information – mai 2011 – 271 p. – ISBN 978-2-7462-3194-8

Les possibilités de reproduction et de stockage de l'information offertes par des progrès technologiques toujours croissants améliorent considérablement la transmission de notre patrimoine écrit et iconographique. La numérisation permet de coder ce bien culturel (texte, image ou son) pour le reproduire et le diffuser sur les réseaux.

Cet ouvrage analyse l'usage fait par les bibliothèques des technologies de l'information et notamment d'Internet pour une sauvegarde et une valorisation de leur patrimoine. Il dresse un état des lieux quantitatif et qualitatif de l'activité de numérisation et présente les nombreuses sources disponibles pour ce travail (enquêtes et outils de pilotage), soulignant à la fois leurs réussites et leurs limites.

Stratégies numériques met en évidence les atouts dont disposent les bibliothèques pour offrir des services numériques. Il présente également une analyse des contraintes techniques, juridiques et institutionnelles liées à la numérisation.

LE CAHIER ET L'ÉCRAN

Annette BEGUIN-VERBRUGGE ; Susan KOVACS
– Collection : Systèmes d'information et organisations documentaires – août 2011 – 336 p. – ISBN 978-2-7462-3228-0

Les contextes sociaux, matériels et épistémiques de transmission et d'appropriation de l'information orientent les pratiques et les croyances qui leur sont associées, et plus particulièrement les pratiques documentaires.

Le cahier et l'écran analyse comment le rapport à l'information se met en place chez les jeunes au début de leur scolarité. À partir d'une réflexion sur les rapports entre comportements documentaires déclarés et pratiques réelles des acteurs du monde scolaire (enfants, enseignants, parents), l'ouvrage *Le cahier et l'écran* étudie les modes d'acquisition de compétences en documentation, mais aussi les points de blocage et les non-dits qui, parfois, freinent durablement les apprentissages et prédéterminent les usages ultérieurs.

Cette étude repose sur une observation ethnographique des pratiques documentaires en milieu scolaire qui peut concerner d'autres secteurs (*bibliothèques, centres de ressources, Internet*). Elle propose aux *enseignants, aux formateurs et aux responsables institutionnels* des pistes pour fonder une culture informationnelle à la fois solide et évolutive.

LES ARCHIVES AUDIOVISUELLES : DESCRIPTION, INDEXATION ET PUBLICATION

Peter STOCKINGER – Collection : Traité des sciences et techniques de l'information –

septembre 2011 – 320 p. – ISBN 978-2-7462-3219-8

Ce livre propose une introduction méthodologique, pratique et technique à l'analyse de corpus audiovisuels dans le cadre d'un projet de numérisation/diffusion d'un patrimoine de connaissances.

Il présentera, plus particulièrement un environnement de travail composé d'une part d'outils informatiques pour la segmentation, la description/indexation et la publication en ligne de corpus audiovisuels ainsi que, d'autre part, un métalangage (une ontologie de domaine) pour segmenter, décrire et publier de ressources audiovisuelles.

NOUVEAUX USAGES DES ARCHIVES AUDIOVISUELLES NUMÉRIQUES

Peter STOCKINGER – Collection : Traité des sciences et techniques de l'information – octobre 2011 – 304 p. – ISBN 978-2-7462-3802-2

Ce livre présente une série d'expérimentations relatives à la constitution, publication, et diffusion de patrimoines audiovisuels culturels ou scientifiques.

Les principaux points discutés dans ce livre sont : l'analyse (sémiotique) et l'interprétation, la publication et/ou la republication (i.e. le repurposing) de corpus audiovisuels, la diffusion et le partage de contenus audiovisuels dans le cadre des médias sociaux et du web 2, le traçage des usages de contenus audiovisuels sur le web ainsi que la constitution et l'exploitation d'archives audiovisuelles dédiées à des patrimoines culturels circonscrits.

ARCHIMAG

N° 247 (septembre 2011)

- *Réseaux sociaux d'entreprise : l'essentiel* – Dossier – Guillaume NUTTIN, Christophe DUTHEIL – p.12-21.

Les RSE (Réseaux Sociaux d'Entreprise) permettent le partage d'information dans les organisations. Pourtant, mettre sur pied un projet de RSE est difficile, complexe, et intimement lié à la culture d'entreprise. Dès lors, convaincre les collègues et collaborateurs de son utilité relève déjà du défi, sans garantir pour autant l'efficacité du RSE. *Archimag*, dans ce dossier, propose des solutions et des outils spécialisés pour permettre les interactions et articulations avec les systèmes d'information déjà implémentés. Un panorama des solutions RSE est dressé en tableau (p.14) et le réseau territorial RSE des espaces naturels régionaux du Nord-Pas-de-Calais nous est présenté (p.16). Le dossier s'achève par deux présentations d'expériences menées en entreprise, chez Alcatel-Lucent (p.17) et chez CB Richard Ellis (p.18).

(N.W.)

- *Surveiller les médias sociaux* – Christophe DUTHEIL – p.20-21.

Les entreprises aujourd'hui sont conscientes et sensibles aux usages les concernant sur les réseaux sociaux. Pour identifier et analyser ces usages, des outils de veille existent, nombreux, et il est dès lors difficile de s'équiper. Néanmoins, malgré cette pléthore d'outils, la technique ne peut supplanter l'intervention humaine et l'e-réputation reste bien entre les mains des veilleurs "humains".

(N.W.)

- *Commercialisation d'archives audiovisuelles et données juridiques* – Frédéric BLASI – p.22-23.

Valoriser un fonds d'archives audiovisuelles numérique ? Et pourquoi ne pas le vendre ! Mais attention, se lancer dans la commercialisation suppose d'adopter l'attitude juridique nécessaire.

(chapeau)

- *La BPM passe la vitesse supérieure* – Christophe DUTHEIL – p.24-27.

Vingt-deux solutions BPM (Business Process Management) sont ici présentées et comparées, afin d'aider les professionnels à s'engager dans un rapprochement entre le BPM (gestion des processus métier) et la stratégie d'entreprise.

(N.W.)

- *Publication numérique en BU : adhésion en pointillés* – Bruno TEXIER – p.28-30.

Les bibliothèques universitaires proposent un volume de ressources électroniques toujours plus important. Mais le papier fait de la résistance et les liseuses numériques ne convainquent pas les bibliothécaires.

(chapeau)

- *Calculer le ROI d'une activité de veille* – Jérôme BONDU – p.31-32.

Comment calculer le retour sur investissement (Return On Investment) d'une activité de veille ? Cet article présente d'abord les majeurs problèmes liés à ce calcul, et propose ensuite quelques pistes de calcul avant ou après la mise en place d'un processus de veille.

(N.W.)

- *Droit : les dangers de la cybercriminalité* – Myriam QUEMENER – p.33-36.

Cet article se penche sur les risques existant pour les économies et les États, et générés par des pratiques frauduleuses sur le Net. Une typologie de ces risques est proposée, de même que des catégories d'activités criminelles. La cybercriminalité est ici largement dépeinte, avant de décrire les processus de lutte mis en place depuis le 11 septembre 2011, date à laquelle un réel durcissement de la législation s'est opéré.

(N.W.)

- *Convertisseurs en ligne de formats de fichiers* – Guillaume NUTTIN – p.37.

Trois convertisseurs sont ici présentés et comparés : *Zamzar*, *You convert it* et *Free file convert* : on s'arrête sur les formats convertibles, le poids des documents et l'ergonomie des sites proposés. De quoi aider à faire son choix.

(N.W.)

- *"Nous vivons une véritable révolution de l'information bibliographique"* – Entretien avec Yves ALIX, propos recueillis par Michel REMIZE – p. 38-39.

Yves Alix a travaillé de nombreuses années dans les bibliothèques de la ville de Paris, notamment

dans les services techniques, avant de rejoindre le Bulletin des Bibliothèques de France. En 2009, il devient le directeur du département de l'information bibliographique et numérique de la Bibliothèque nationale de France. Il a dirigé la dernière édition du *Métier de bibliothécaire* (Cercle de la Librairie, 2010).

(chapeau)

ARCHIMAG

N° 248 (octobre 2011)

- *Dématérialiser en confiance* – Dossier – Guillaume NUTTIN, Bruno TEXIER – p.14-20.

Les techniques et technologies de dématérialisation sont légion aujourd'hui, mais ne sont d'aucune utilité à l'entreprise qui les implémente, si ces outils ne sont pas accompagnés d'une réelle politique documentaire et de sécurisation. L'article principal constituant ce dossier aborde les principaux composants sécuritaires en matière de dématérialisation : la cryptographie et la signature électronique, l'horodatage, la traçabilité du document et l'intégrité des données. La sécurité et l'externalisation des données sont également évoquées, avec en sus, quelques encarts consacrés à la pérennisation des données et aux réseaux sociaux, entre autres, permettant de jalonner de repères cette thématique actuelle.

(N.W.)

- *Dans la jungle des scanners de production* – Christophe DUTHEIL – p.22-23.

Les scanners de production – bas, moyens et hauts volumes – sont nombreux. Très nombreux. Mais tous ont leur utilité et se distinguent par leur vitesse de numérisation, leurs fonctionnalités de préparation des documents, leur ergonomie...

(chapeau)

- *Décollage annoncé de l'archivage électronique* – Virginie BOILLET – p.24-25.

L'archivage électronique n'attend plus après la législation ou la réglementation. Ce frein n'existe plus, il devrait même se transformer en accélérateur, ayant posé des impératifs en matière de services dématérialisés. Reste à franchir les aléas économiques.

(chapeau)

- *GFII : les tendances en informatique numérique* – Louise GUERRE – p.26-27.

Chaque année, l'université d'été du GFII – Groupement Français de l'Industrie et de l'Information – investit une ville différente ; cette année, c'est

Lyon qui a accueilli au sein de l'Enssib, plus de quatre-vingts participants. L'occasion de découvrir les innovations et tendances à venir.

(chapeau)

- *Les défis de l'e-Science* – Émilie MANON – p.28-29.

Proposer des perspectives et opportunités pour de nouvelles pratiques de la recherche en informatique et mathématiques appliquées : c'est l'objectif de l'e-Science. L'e-Science doit permettre la collaboration scientifique en ligne, l'accès unifié et le partage des ressources scientifiques.

(chapeau)

- *Nord : un chantier pour la conservation durable* – Guillaume NUTTIN – p.30-31.

L'engorgement des magasins pousse les Archives départementales du Nord à déménager. Visite de chantier à moins d'un an de l'achèvement des nouveaux bâtiments où accès du public et développement durable s'additionnent aux problématiques de conservation.

(chapeau)

- *Les outils du mind mapping* – Bruno TEXIER – p. 32-35.

Les professionnels de l'infodoc croisent de plus en plus le mind mapping sur leur route. C'est une façon originale de présenter l'information. Tour d'horizon des outils permettant de mieux se l'approprier et d'aller au-delà d'une pratique individuelle.

(chapeau)

- *Fusionner deux centres de doc* – Guillaume NUTTIN – p.36-37.

Cet article propose cinq grands points d'une méthode visant à déterminer comment faire de la fusion de deux centres de documentation, une force, une chance à saisir. Ces cinq grands chapitres abordent comment fonctionner en mode projet, comment harmoniser les fonds, comment communiquer auprès des usagers, comment rechercher de l'assistance, et comment faire de cette action, une démarche positive.

(N.W.)

- *Favoris : les clients Twitter* – Bruno TEXIER – p.40.

Le client *Twitter* est une application qui permet d'écrire des messages et de bénéficier de nombreuses fonctionnalités plus performantes que celles initialement proposées par *Twitter*. Présen-

tation de trois outils: *HootSuite*, *Seismic Desktop* et *TweetDeck*.

(N.W.)

■ *"La France n'est pas outillée pour faire de l'intelligence au sens anglo-saxon"* – Entretien avec Nicolas MOINET, propos recueillis par Bruno TEXIER – p.28-29.

Spécialiste de l'intelligence économique, Nicolas Moinet est professeur à l'université de Poitiers et directeur du Master "Intelligence économique et communication stratégique" au sein de l'Institut de la communication et des technologies numériques. Son dernier ouvrage "Intelligence économique, mythes et réalités" est publié par les éditions du CNRS.

(chapeau)

■ *Agrégation du patrimoine aquitain* – Michel REMIZE – p.44-45.

La Banque numérique du Savoir d'Aquitaine est peut-être une initiative unique en France. Via un portail, la région, en copilotage avec l'État, favorise l'agrégation de tout un patrimoine territorial, issu à la fois de services d'archives, de musées, de bibliothèques et d'autres établissements culturels.

(chapeau)

■ *Roberta Faulhaber: un certain art de la communication* – Michel REMIZE – p.46.

Depuis 2008, le métier de Roberta Faulhaber consiste à "utiliser le langage visuel pour aider un individu ou un groupe à aller plus loin dans des démarches telles que la conduite du changement, le coaching, une réunion stratégique, etc." Retour sur ce que revêt concrètement le métier de Roberta Faulhaber.

(N.W.)

BBF – BULLETIN DES BIBLIOTHÈQUES DE FRANCE

Vol. 56, n° 5 (novembre-décembre 2011)

■ *Métamorphoses de la lecture* – Dossier – Divers auteurs – p. 6-78.

Il n'y a pas UNE lecture, mais DES lectures. Nous lisons tous à notre façon, chacun disposant de modes de lecture différents. Ce dossier passe en revue ces modes de lecture et évoque des ouvrages récemment parus sur le sujet.

(N.W.)

■ *Métamorphoses du cerveau lecteur en esprit d'interprétation* – Yves CITTON – p.6-10.

Pour comprendre le fonctionnement de la lecture, il faut comprendre celui du cerveau lisant. D'une part, les modalités mêmes de la lecture peuvent être très différentes, du survol des textes à leur lecture intégrale. D'autre part, il faut différencier la lecture proprement dite et l'interprétation, processus physiologiquement distincts, "et interpréter consiste précisément à actualiser l'un des multiples virtuels dont est porteur chaque texte". Face à un univers de lectures en expansion, il importe de préserver la capacité d'interprétation des textes, essentielle à leur compréhension et par conséquent à leur usage.

(BBF)

■ *Livre numérique: l'expertise des déficients visuels* – Luc MAUMET – p.11-16.

Les nouvelles formes prises par l'écrit à l'ère numérique constituent une chance historique pour les publics déficients visuels et plus largement pour l'ensemble des publics empêchés de lire. Par le passé, les personnes aveugles ou très malvoyantes devaient se procurer des documents adaptés hors des circuits traditionnels de l'édition. Les usages actuels tendent vers une intégration des pratiques lectorales de ces publics au circuit ordinaire des documents. L'intimité entretenue avec le texte numérique, à l'aide d'interfaces spécifiques, par les personnes empêchées a, en outre, produit une expertise qui s'avère aujourd'hui cruciale pour la population en général.

(BBF)

■ *La consultation de manuscrits en ligne: une étude qualitative auprès de trois catégories d'utilisateurs potentiels* – Laurent BOUVIER-AJAM; Philippe CHEVALLIER; Laure RIOUST – p.17-23.

Une étude qualitative a été menée dans le cadre du projet européen de numérisation *Europeana Regia* afin de déterminer les attentes et les besoins des utilisateurs de manuscrits médiévaux en ligne. Des groupes de discussion ont permis d'interroger séparément trois catégories d'utilisateurs potentiels, les chercheurs, les enseignants du secondaire et le grand public intéressé. L'étude a permis de vérifier l'intérêt des chercheurs pour ce projet, mais également leur haut degré d'exigence. Par rapport à l'offre préexistante sur d'autres sites, leurs demandes ne portent pas tant sur l'apport de fonctionnalités inédites que sur la performance des outils et l'exhaustivité de l'information. Chez les enseignants du secondaire, le projet est perçu comme un excellent support pédagogique potentiel, mais il requiert des propositions de parcours. L'intérêt pour le projet est moins marqué chez le grand public intéressé, pour lequel la consultation de

manuscrits ne présente qu'un intérêt ponctuel, suscité principalement par les enluminures. Au sein de ce public apparaît toutefois une population de seniors, passionnés par les différentes techniques liées à la fabrication des manuscrits, et acquis à ce type de projet.

(BBF)

▪ *TIC et rapport à la lecture : étude de la réception d'une bibliothèque interactive auprès d'un public d'enfants* – Sophie ODENA ; Jérôme QUARTANA – p.24-30.

Sur la base de la technologie RFID, le projet *BIP (Bibliothèque interactive et pédagogique)* vise à développer le goût de la lecture et stimuler l'acquisition du savoir chez les jeunes enfants. L'hypothèse sous-tendue est que les nouvelles technologies peuvent permettre d'appréhender la lecture autrement, par l'intermédiaire de moyens qui sont familiers aux nouvelles générations. Cet article présente le dispositif *BIP* (la genèse du projet, la démarche entreprise, les acteurs impliqués, l'évaluation du dispositif) et s'interroge sur la place de ce type d'innovation dans les domaines de la culture et des apprentissages.

(BBF)

▪ *Les adolescents et la lecture, quinze ans après* – Christine DETREZ – p.32-35.

Dans une époque dominée par l'ordinateur et internet, la lecture "traditionnelle" semblerait aux antipodes des intérêts des adolescents. À partir d'une enquête longitudinale menée avec le ministère de la Culture auprès de près de 4.000 enfants pendant dix ans, il est possible de situer la place de la lecture dans la cartographie de leurs pratiques et de leurs goûts. S'il est difficile de comparer terme à terme des questions qui ne sont pas toujours libellées de façon identique, quelles évolutions peut-on déceler à partir d'une autre enquête longitudinale, menée quinze ans auparavant ?

(N.W.)

▪ *Les métamorphoses de la lecture de bande dessinée : un défi pour la bibliothèque* – Benoît BERTHOUS – p.36-39.

Indésirable dans les bibliothèques avant la Seconde Guerre mondiale, la bande dessinée est aujourd'hui intégrée aux programmes de l'Éducation nationale. On assiste à une spectaculaire revalorisation de sa lecture, mais qu'en est-il dans les faits ? Telle est la question à laquelle le présent article entend proposer des éléments de réponse. Plus large et plus divers qu'auparavant, le lectorat de la bande dessinée s'est métamorphosé à la hauteur d'une production qui ne cesse de gagner en variété. Ce fai-

sant, il s'agit de se demander en quoi la bande dessinée invite les bibliothèques à repenser leur organisation et leurs missions.

(BBF)

▪ *Penser la (dé-)cohérence : le rôle de l'hypertexte dans la culture informationnelle* – Alexandra SAEMMER – p.40-45.

Quels pourraient être les contenus et démarches d'un enseignement de la culture numérique à l'université visant à former des "lettrés du numérique" ? Un enjeu important de cette formation pourrait être la sensibilisation au caractère construit de toute information. L'étude du potentiel sémantique de l'hypertexte, mis en perspective avec les attentes personnelles (et notamment la "présomption d'information") du lecteur, peut contribuer à l'émergence d'une attitude réflexive chez les apprenants. La complexité des rapports entre texte de départ et texte relié fait surgir la nécessité de penser la (dé)-cohérence de la "société de l'information". Ces hypothèses, d'abord discutées dans cet article à l'aide de différents apports théoriques, ont été mises à l'épreuve d'une expérimentation pédagogique réalisée à l'université Paris 8.

(BBF)

▪ *La fabrication de l'auteur par les bibliothécaires de lecture publique* – Cécile RABOT – p.46-49.

L'abondance des publications de romans rend crucial le travail de sélection et de mise en valeur des médiateurs de la chaîne du livre. Ceux-ci assurent le contrôle du droit d'entrée dans le champ littéraire et, partant, participent à décerner le statut symbolique d'auteur, auquel la publication ne suffit pas. Il s'agit de montrer que les bibliothécaires de lecture publique sont susceptibles de participer à différentes étapes de ce processus d'auctorialisation (repérage, suivi, perpétuation) et que les invitations d'auteurs en bibliothèque contribuent à définir l'auctorialité en rapport avec la création mais aussi avec la lecture.

(BBF)

▪ *Lecteurs du Bulletin des Bibliothèques de France* – Yves DESRICHARD, Christophe EVANS – p.50-55.

L'article présente les résultats d'une enquête réalisée à la fin de l'année 2010 auprès des lecteurs du *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, en ligne et sous forme papier. L'interprétation des données montre l'importance quantitative croissante de la lecture de la revue en ligne, et le souhait des lecteurs de voir le *BBF* développer cette offre numérique avec les outils et les possibilités spécifiques à ce

support. L'organisation de la revue est connue des lecteurs, qui se recrutent dans l'ensemble sociodémographique et géographique du public des bibliothèques. Les lecteurs souhaitent que les contenus de la revue s'articulent entre apports théoriques et comptes rendus d'expériences.

(BBF)

- *Accélération du livre* – Yves DESRICARD – p.58-62.

L'ouvrage d'Hartmut Rosa, *Accélération*, propose une réflexion sur l'expérience majeure de la modernité, l'accélération. Même si son propos n'est pas directement lié à l'avènement des liseuses, des supports électroniques de lecture, de la lecture numérique, il peut être utilisé pour une réflexion sur ce que peut être la lecture numérique, et sur ses conséquences. En ce sens, "objets magiques", les liseuses traduisent la crise du temps de notre époque, sans qu'on puisse affirmer que l'utilisation de ces outils conduira de manière décisive à une augmentation du temps de la lecture et de sa qualité, même si leur avènement paraît à moyen terme inéluctable.

(BBF)

- *Lire sur internet, est-ce toujours lire ?* – Thierry BACCINO – p. 63-66.

Depuis 5.000 ans, et l'invention de l'écriture, la lecture réclame de l'attention, et, à cette aune, la lecture sur des supports numériques relève pour l'instant de la pseudo-lecture, du butinage, du surf. L'attention du lecteur est dispersée, ce dont témoigne par exemple l'utilisation des liens hypertextes. Par ailleurs, la lecture numérique a changé notre rapport au temps, facilitant l'accès aux informations mais pas forcément leur mémorisation. Pour l'instant, la majorité des supports numériques entraînent chez le lecteur une certaine fatigue visuelle. Mais les procédés d'affichage, en constant progrès, laissent penser que le dépassement du livre papier par les supports numériques est pour demain.

(BBF)

- *En ligne, en rangs, en joue ?* – Sophie CHERER – p.67-70.

Quelqu'un, quelque part, a intérêt – un intérêt vital pour lui et mortifère pour vous – à ce que vous délaissiez les livres, les dictionnaires et les encyclopédies, au profit des machines et des machins, des uniformes et des conformismes. Est-ce que la lecture était une tâche ingrate ? Difficile ? Répétitive ? Quand on me dit "lecture numérique", j'ai le réflexe de penser : nous ne sommes pas des numéros, ni eux ni moi, les auteurs, ni nous, les lecteurs. À qui ces outils don-

neront-ils le goût et le loisir de lire, qui ne l'auraient pas eus sans eux ?

(BBF)

- *Critique de la lecture numérique : The Shallows de Nicholas Carr* – Alain GIFFARD – p.71-73.

À partir de l'analyse du livre de Nicholas Carr, *The shallows*, l'auteur s'interroge sur l'évolution des pratiques de lecture induites par le numérique. Celles-ci se caractérisent par une surcharge cognitive qui ne favorise pas la lecture-réflexion, construction historique et culturelle systématisée au 12^e siècle. Cette question capitale ne concerne pas seulement les "natifs du numérique", mais participe de la vie intellectuelle de tous. Cependant, il ne faut pas limiter l'analyse de la lecture sur internet à l'analyse des outils actuellement disponibles, et on peut imaginer une combinaison heureuse entre la lecture classique du livre imprimé comme lecture de référence et la lecture numérique.

(BBF)

- *Au doigt et à l'œil* – Franck FROMMER – p.74-78.

Toute action liée à la lecture est devenue digitale au propre comme au figuré. À l'instar de la souris ou du clavier, le doigt est aujourd'hui un outil indispensable à l'heure de la lecture tactilo-numérique. Comment cette nouvelle médiation imposée par la technologie modifie-t-elle nos comportements et nos habitudes vis-à-vis de la pratique de la lecture ? La disparition progressive et programmée de l'objet imprimé ne risque-t-elle pas de produire, à l'instar d'autres transformations médiatiques fondatrices comme l'imprimerie ou la télévision, un nouvel écosystème cognitif provoquant des mutations importantes dans nos façons de lire ? Sans verser dans la paranoïa ou le débat nostalgique, on peut s'interroger sur cette pratique de lecture en tant que geste, divertissement et compétence. Et, surtout, se demander si la lecture numérique n'est pas un outil naissant de conditionnement managérial et consumériste...

(BBF)

- *Un service public pensé pour la diversité : l'action vis-à-vis des immigrés à la Toronto Public Library et à la Queens Library de New York* – Emilie GARCIA-GUILLEN ; Sylvie TOMIC – p.81-86.

Les auteurs analysent l'action en direction des immigrés de deux bibliothèques publiques d'Amérique du Nord, la Toronto Public Library et la Queens Library (New York). Au sein de chacun de ces établissements à la vocation sociale affirmée, les services proposés dans ce cadre ré-

pondent à une double préoccupation : l'intégration des nouveaux arrivants et la valorisation des cultures d'origine. L'article montre comment cette action s'intègre aux missions de la Public Library et comment elle illustre l'approche nord-américaine de la bibliothèque, centrée sur les services à la communauté, qui s'insère dans un contexte social et culturel spécifique, bien différent de l'environnement français.

(BBF)

▪ *Publics des animations et images des bibliothèques* – Claude POISSENOT – p.87-92.

Les "animations" ont pris une place importante dans les pratiques et les discours professionnels des bibliothèques grandes ou petites. Mais que sait-on effectivement de la fréquentation de ces animations ? Quels sont les publics captés ? En quoi ces animations participent de l'image de la bibliothèque, y compris pour ceux qui ne la fréquentent pas ? Une enquête sur 420 participants à des animations dans 11 bibliothèques permet de fournir des éléments de réponse. Il ressort ainsi que le public capté est d'abord familier du lieu. Il est assez âgé, fortement diplômé et plutôt féminin. Ces résultats fondent à questionner l'évidence des animations.

(BBF)

BIBLIOTHÈQUES EN CAPITALE

N° 38 (octobre-décembre 2011)

▪ *Les professionnels de l'infodoc face à leurs formations!* – Natacha WALLEZ – p.2-4.

Compte-rendu des dix-neuf interventions s'étant déroulées à l'occasion de la quatrième édition du Symposium international organisé par la Bibliothèque métropolitaine de Bucarest.

(N.W.)

▪ *Les ateliers "autour du livre" à la bibliothèque des Riches Claires* – Christine RACE – p.5-6.

Plans quinquennaux de développement de la lecture et projets pluriannuels étaient à l'honneur à La Marlagne pour la traditionnelle journée professionnelle de septembre. Lors d'un des ateliers, les Riches Claires ont présenté leurs ateliers "autour du livre", qui ont fêté leur 3^e année d'existence.

(N.W.)

▪ *Nouvel espace éducatif à la bibliothèque Sésame* – Raphaël TROETSLER – p.7-8.

Présentation du nouvel espace créé au sein de la bibliothèque schaerbeekoise, à la fois pôle de

formation, d'apprentissage interactif, et d'accompagnement.

(N.W.)

DOCUMENTALISTE –

SCIENCES DE L'INFORMATION

Vol. 48, n° 3 (septembre 2011)

Ce numéro propose un dossier coordonné par Hervé Le Crosnier (p. 20-61) consacré aux nouveaux modèles économiques d'accès à l'information. L'Open Access bouleverse en effet nos pratiques, et ce dossier nous éclaire sur les notions de marché et d'accès à l'information, de même que sur le libre accès et la pérennité de l'accès aux documents à l'heure actuelle. La solution est bien ici de combiner le gratuit et le payant, et non de les opposer. Le dossier s'articule en divers pôles. Le pôle 1 (p. 22-35) se consacre à l'économie de l'information, le pôle 2 (p. 36-47) aborde l'accès au savoir et l'économie de la création et le pôle 3 (p. 48-59) s'intéresse aux "communs de la connaissance". Le dossier s'achève par une bibliographie (p. 60-61).

(N.W.)

▪ *Learning Centers : quels impacts pour nos métiers ?* – Hélène CHAUDOREILLE, propos recueillis par Michèle BATTISTI – p.4-5.

Dans cette rubrique consacrée aux métiers et compétences, Hélène Chaudoreille, directrice du Service commun de documentation (SCD) de l'Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3, a visité plusieurs learning centres au Royaume-Uni et nous présente son expérience et son analyse.

(N.W.)

▪ *Open data et bibliothèque* – Silvère MERCIER – p.8-9.

Dans la rubrique consacrée aux méthodes, techniques et outils, Silvère Mercier, se penche sur l'Open data, qui consiste à la mise à disposition de données du secteur public auprès d'autres acteurs publics, ou des entreprises, associations, des chercheurs, et même des citoyens. Ce mouvement succède à l'Open source et l'Open access, et soulève la question des rapports public-privé en matière de données.

(N.W.)

▪ *Qu'y aura-t-il demain sous nos moteurs ?* – Olivier ERTZSCHEID – p.10-11.

La famille documentaire s'est agrandie : les encyclopédies sont devenues collaboratives, d'immenses silos documentaires sont apparus (*Youtube, Flickr*, etc.), les profils humains sont devenus des objets de "collection". Moteurs de

recherche et réseaux sociaux occupent une place chaque jour plus prépondérante dans nos accès à l'information et à la connaissance, suscitant de vives interrogations, notamment dans leur capacité à rendre indexables des informations relevant indistinctement des sphères publiques, privées et intimes des contenus disponibles en ligne.

(chapeau)

▪ *Vous avez le droit d'utiliser ces contenus... sauf à des fins commerciales* – Michèle BATTISTI, Anne-Laure STERIN – p.14-17.

L'usage autorisé de contenus protégés (photos, textes, vidéos, etc.) dans un cadre non commercial figure dans les conditions générales d'utilisation de plates-formes, les licences de réutilisation de données publiques, plusieurs exceptions au droit d'auteur, le régime de droit d'auteur des agents publics ou encore certaines licences Creative Commons. Mais comment déterminer si l'usage des contenus est commercial ou non ? Selon quels critères ?

(chapeau)

▪ *Entre rente et innovation, la recherche de nouveaux modèles économiques d'accès* – Hervé LE CROSNIER – p.23.

L'actualité bruisse d'annonces de nouveaux services d'information, pas uniquement professionnels, mêlant le gratuit et le payant, le public et le privé, l'achat et la location, le flux et le stock. Des services dont il devient de plus en plus difficile de comprendre et évaluer la viabilité économique. Entre les monopoles institués et les innovations à la pérennité hasardeuse, les modèles sont en construction.

(chapeau)

▪ *Les trois dimensions de l'économie du document* – Jean-Michel SALAUN – p.24-27.

La complexité de l'économie de l'information n'est plus à démontrer. Pour se forger une grille de lecture efficace et dégager ainsi les principaux modes de valorisation économique, il convient de revenir au document et à ses trois dimensions fondamentales : le "vu", le "lu" et le "su".

(chapeau)

▪ *De l'industrie de l'information à la net-économie* – Jean MICHEL – p.28-29.

Les transformations vécues au cours des trente dernières années par le monde de l'information-documentation s'expliquent certes par les évolutions des techniques, mais également par les perceptions de la valeur des choses par les différents acteurs socio-économiques : usagers, ci-

toyens, organisations. Retour sur cette notion fondamentale de valeur.

(chapeau)

▪ *La nécessaire évolution du droit d'auteur* – Michèle BATTISTI – p.30-31.

De nouveaux modèles juridiques sont nécessaires pour accompagner les nouveaux modèles d'accès à l'information, voilà qui semble généralement admis. Mais impliquent-ils des modifications radicales ou de simples aménagements ?

(chapeau)

▪ *Logiciel libre : des stratégies de gratuité "à but lucratif"* – François HORN – p.32.

Contrairement à l'image d'Épinal, le bénévolat ne suffit pas toujours à assurer le bon développement d'un logiciel libre. L'apport d'une entreprise peut s'avérer alors capital. Avec forcément des retours sur investissements innovants.

(chapeau)

▪ *De l'économie des médias à l'économie des marques* – Olivier BOMSEL – p.33-34.

Dans le domaine de l'information, les marques éditoriales jouent un rôle particulier. Au-delà de leur fonction coutumière de signalisation, elles éditent ce à quoi elles s'apposent, elles y ajoutent même du sens. Explications.

(chapeau)

▪ *"Domaine public" : le nom d'un non-domaine* – Philippe CHANTEPIE – p.35.

S'étant développé en creux des autres législations relatives à la propriété littéraire et artistique, le domaine public a un statut aujourd'hui mal défini. Mais les développements du numérique devraient militer en faveur d'une meilleure reconnaissance.

(chapeau)

▪ *L'accès au savoir : nouveau champ d'activisme* – Gaëlle KRIKORIAN – p.36-37.

La "propriété intellectuelle" s'étend très largement au-delà de la culture pour porter sur des aspects essentiels de la vie des populations du monde, à commencer par la santé ou l'alimentation. De nombreux activistes se sont placés sur ce terrain pour défendre les intérêts de la société face aux tentatives de mainmise. Ils se sont coordonnés de manière souple et mondiale en inversant la problématique : l'accès aux connaissances pour tou(te)s étant nécessaire, comment le rendre possible ?

(chapeau)

▪ *La quadrature éditoriale : libre accès, qualité, indépendance et pérennité* – Ghislaine CHARTRON – p.38-39.

La communauté scientifique traverse aujourd'hui une "crise de confiance" envers la médiation éditoriale offerte par les éditeurs traditionnels. Certains chercheurs espèrent un mouvement de "désintermédiation" permis par de nouveaux modes de valorisation. Mais l'hétérogénéité même du marché rend difficile l'émergence d'un modèle unique qui offrirait une alternative viable sans remettre en cause les valeurs fondamentales en cours dans le milieu scientifique.

(chapeau)

▪ *OpenEdition : les revues scientifiques en mode "freemium"* – Marin DACOS ; Pierre MOUNIER – p. 40.

Le freemium est un modèle économique innovant qui esquisse un nouvel équilibre entre le gratuit et le payant, le lecteur et l'éditeur. Il permet de réintégrer les bibliothèques dans le processus de valorisation des périodiques scientifiques en libre accès.

(chapeau)

▪ *Les mutations dans la chaîne de valeur de l'audiovisuel* – Olivier LANDAU – p.43-44.

En accélérant la convergence avec les médias sociaux, les nouvelles pratiques de consommation bousculent les processus d'accès et de distribution des contenus et, en conséquence, percutent en profondeur le paysage audiovisuel.

(chapeau)

▪ *Musique : la mine d'or des métadonnées* – Alain CHARRIRAS – p.45-46.

Gérer les droits des auteurs dans le domaine musical n'est pas une mince affaire, et là aussi, l'information recouvre une dimension économique qu'on ne peut ignorer. Des métadonnées sont largement manipulées et exploitées par les sociétés de gestion collective qui développent leurs propres bases de données. L'occasion de revenir sur les constats de la Commission européenne en cette matière et de se pencher sur les derniers arrivés dans ce secteur, *iTunes*, *Amazon*, *Deezer* et *Google* pourraient bien finir par traiter en direct avec les ayants droit.

(N.W.)

▪ *Les promesses et menaces du streaming* – Hervé LE CROSNIER – p. 47.

Particulièrement adapté à la commercialisation de biens culturels, le streaming est aujourd'hui un modèle émergent à suivre. Séduisant par bien des aspects, la prédominance qu'il accorde à l'accès sur la propriété peut recéler quelques conséquences néfastes pour l'utilisateur.

(chapeau)

▪ *Les communs de la connaissance : un autre regard sur l'information* – Hervé LE CROSNIER – p.48-51.

Les communs de la connaissance permettent d'organiser le savoir, et de favoriser les échanges, sans être conscris par quelque forme que ce soit de propriété. Sur base du modèle d'exploitation des biens matériels, ces communs, ni privés, ni publics, sont aujourd'hui appliqués à la gestion de l'information. Les communs sont des créateurs de liens et incitent les acteurs à participer activement au partage. Grâce au numérique, tout cet échange est largement facilité, mais il ne faut pas perdre de vue pour autant, les règles collectives et de gouvernance qui sont nécessaires pour la bonne réalisation de ces communs de la connaissance.

(N.W.)

▪ *Les enseignants, la formation en ligne et les ressources éducatives libres : quel mode de financement ?* – Olivier ERTZCHEID – p.52-53.

Dans le domaine de l'enseignement également, les modèles économiques d'accès évoluent. Au-delà des services gratuits financés par la publicité, de nouvelles licences ont été conçues pour proposer gratuitement et librement en ligne cours, manuels et logiciels pédagogiques.

(chapeau)

▪ *Ouverture des données publiques : vers un premier bilan* – Valérie PEUGEOT – p.54.

Il ne se passe pas un jour sans qu'une ville ou un État n'annonce l'ouverture de ses données publiques, emboîtant ainsi le pas à la politique mise en place début 2010 par les gouvernements du Royaume-Uni et des États-Unis et quelques villes pionnières comme Londres ou Washington. Survol des premières réalisations.

(chapeau)

▪ *Le modèle freemium des bibliothèques publiques* – Silvère MERCIER – p.55.

Comme les bibliothèques ont pu concourir au développement de la lecture publique et participer ainsi au modèle de financement de l'édition traditionnelle, elles pourraient participer à l'expansion de nouvelles plateformes de diffusion numériques. En accentuant leur rôle de médiation entre services en ligne et usagers.

(chapeau)

▪ *Les archives ouvertes : un nouveau mode de communication scientifique* – Christine BERTHAUD et Daniel CHARNEY – p.56.

Aujourd'hui, les chercheurs peuvent mettre gratuitement à disposition les textes intégraux de leur production scientifique grâce aux archives

ouvertes, nouveau moyen de diffusion du savoir. Les archives ouvertes sont un mouvement international qui fut initié en 2002. On nous présente ici Hal, Hyper Article en Ligne, archive ouverte développée autour du protocole OAI-PMH depuis 2001.

(N.W.)

▪ *Des licences pour garantir et élargir les droits des lecteurs* – Lionel MAUREL – p.57-59.

C'est une banalité de dire que le numérique soulève de nouvelles questions. Mais pas seulement techniques, comme le prouve l'exemple fort du droit des lecteurs. Issue des divers dispositifs de verrouillage des fichiers numériques mis en place par les éditeurs, la problématique se voit revivifiée avec l'émergence de modèles d'accès libres et inédits qui redonnent toute leur place aux usages.

(chapeau)

▪ *Recherche en sciences de l'information. Pratiques documentaires de chercheurs à l'ère numérique : le cas des mathématiciens et informaticiens en France* – Anna WOJCIECHOWSKA – p.62-68.

S'appuyant sur trois enquêtes (2005, 2007 et 2010) visant à explorer les pratiques documentaires et celles d'auto-archivage des articles de la communauté mathématique et informatique en France liée aux bibliothèques du Réseau national des bibliothèques en mathématiques (RNBM), cet article dresse ici une analyse comparative des résultats qui met en lumière les évolutions des comportements informationnels des chercheurs.

(chapeau)

DOCUMENTATION ET BIBLIOTHÈQUES

Vol. 57, n° 4 (octobre-décembre 2011)

▪ *Les médiateurs du livre, passeurs culturels des légendes québécoises adaptées pour la jeunesse* – Noëlle SORIN et Suzanne POULIOT – p.197-204.

Depuis 2001, avec le renouveau pédagogique et la dimension culturelle qui le teinte fortement, on insiste au Québec sur le rehaussement culturel du programme de formation des écoles, notamment dans les disciplines (Québec. Ministère de l'Éducation, 1997a et b). Les orientations du *Programme de formation de l'école québécoise* (Québec. Ministère de l'Éducation, 2001b) préconisent l'ancrage culturel dans les apprentissages réalisés par l'élève afin d'élargir sa vision du monde, de structurer son identité et de développer son pouvoir d'action. Dans cette perspective, nous avons exploité les classiques pour la jeunesse afin de non seulement développer la com-

pétence à apprécier des oeuvres littéraires par une mise en réseau de lectures, mais aussi de construire une culture commune chez des élèves du 2e cycle du primaire. La lecture en réseaux est un outil didactique tout à fait transférable dans le milieu des bibliothèques publiques et scolaires, tout comme certains outils d'évaluation formative utilisés en classe, en vue de saisir l'appréciation critique des jeunes.

(Documentation et Bibliothèques)

▪ *Bibliothèques et accès à l'information multilingue : pour en finir avec Babel* – Elaine MENARD – p.205-211.

La bibliothèque est de plus en plus confrontée à des demandes complexes sur les plans multimédia, multiculturel et multilingue. Cet article évoque les défis auxquels font face les bibliothèques à l'heure du numérique. La problématique de l'accès à l'information multilingue est décrite, de même que les solutions proposées par divers travaux de recherche.

(Documentation et Bibliothèques)

▪ *Repenser la relation bibliothécaires-professeurs : l'intégration physique d'un bibliothécaire dans un département universitaire* – Marie-Eve RUEST – p.212-218.

Il y a environ huit ans, la bibliothèque Paul-Émile-Boulet de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) a adopté l'approche de la délocalisation, soit l'intégration physique d'un bibliothécaire dans un département universitaire. La délocalisation s'est imposée comme une solution pour se rapprocher des usagers. En s'intégrant au département, le bibliothécaire devient un membre de cette communauté, ce qui favorise la collaboration et les partenariats entre les deux milieux. Le présent article présente le principe de délocalisation tout en partageant l'expérience vécue à l'UQAC; il décrit l'implantation d'un projet de délocalisation, les freins communs à éviter et les défis à relever.

(Documentation et Bibliothèques)

▪ *"Faire bibliothèque"* – Christian LACOMBE – p.219-225.

L'arrivée du numérique amène une reconsidération du livre en tant qu'objet réel, par opposition au côté immatériel du texte. L'auteur revient ici sur la bibliophilie et ses particularités. Un moyen très rapide et efficace de maîtriser le jargon de base de cette discipline.

(N.W.)

LECTURES

Vol. 30, n° 172 (septembre-octobre 2011)

▪ Ce numéro de *Lectures* est résolument orienté vers la lecture publique. On y trouve entre autres le bilan 2010 du Conseil des bibliothèques publiques ainsi qu'un article sur le nouveau décret régissant cette dernière, un texte qui entend intégrer les nouvelles technologies dans le quotidien des bibliothèques et qui, face à des modifications profondes, est source de nombreux questionnements.

▪ Florence Richter de *Lectures* a, comme chaque année, assisté à l'Inforum 2011 auquel elle consacre quelques pages de commentaires.

▪ Bruno Merckx a visité pour nous "Le Librarium de la Bibliothèque royale Albert 1^{er} : un nouvel outil de découverte du monde du livre et de l'écrit". Sa présentation nous donne d'emblée l'envie d'aller voir cet outil consacré à la découverte de la culture du livre et de l'écrit. Que ceux qui ont raté la visite qu'en a organisée l'ABD et tous ceux que les bibliothèques font encore rêvé, y courent au plus vite.

▪ Il y a des réseaux sociaux de toutes sortes. Si vous aimez la lecture et n'avez aucune envie de partager les menus faits de votre vie privée sur les plus courus d'entre eux, alors " Partagez vos lectures ! Les réseaux littéraires sociaux font dialoguer les bibliothèques" sous la plume de Jean-François Fuëg, nous fait découvrir les plus importants.

▪ Bibliothèques et médiathèques ont connu ces dernières années une vie mouvementée suite à l'irruption des nouvelles technologies de l'information. Vaillamment, elles s'adaptent à un phénomène qui aurait pu les anéantir en s'inventant un nouvel avenir. Hughes Dorzée, "Quand l'écrit et l'audiovisuel font cause commune", nous présente quelques exemples de réalisations qui vont dans ce sens.

▪ Dans sa chronique habituelle "Internet et multimedia", Philippe Allard pose une question capitale "Avez-vous bonne réputation sur le web ?" Question qui peut paraître anodine, superficielle voire narcissique. Détrompez-vous. Nous sommes là au cœur d'un débat de société, d'une évolution culturelle, que nous l'apprécions ou pas. Nous sommes là dans un domaine de presque non-droit où le pire et meilleur se côtoient. Autant savoir...

(S.J.)

INFORMATION- WISSENSCHAFT & PRAXIS

Vol 62, Nr 6-7 (September-Oktober 2011)

▪ *Wie "offen" sind die europäischen Wissenschaften für Frauen?* – Terje TUUR-FROHLICH – p.279-284.

Dans quelle mesure les sciences européennes sont-elles "ouvertes" aux femmes ?

L'inégalité entre les sexes dans les sciences est depuis toujours un problème non résolu. De nombreuses études traitent de questions sur l'égalité entre les femmes et les hommes dans la communication scientifique et dans les carrières scientifiques. Les statistiques de l'UE (*She Figures*) démontrent que le modèle selon lequel les femmes sont sous-représentées dans les positions académiques supérieures dans presque tous les États membres de l'UE reste d'actualité. La politique scientifique de l'UE et les politiques sociales nationales se contredisent. La logique dominante du "publier ou périr", des relations de travail atypiques acceptées comme norme et la mobilité internationale forcée nuisent en particulier aux carrières scientifiques des jeunes et des femmes. Dans quelle mesure les initiatives soit disant "ouvertes" sont-elles réellement ouvertes aux femmes ? Les femmes sont sceptiques envers le mouvement de libre accès (FLOSS); elles se sentent intimidées par l'environnement de travail "glacial" dominé par les hommes. Seuls 13 pourcent des auteurs internationaux de *Wikipedia* sont des femmes. Seuls les articles sur des sujets masculins classiques tels que le football sont classés comme "pertinents" dans le *Wikipedia* allemand et peuvent donc "survivre". En mode libre accès, il n'y a pratiquement pas d'études sur l'égalité hommes-femmes en langue allemande. La plupart du temps, les enquêtes sur les attitudes et pratiques des chercheuses et chercheurs qui publient en libre accès ignorent la question de l'égalité des sexes. La seule exception est une grande enquête de la DFG. Dans cette étude, plus de femmes que d'hommes souhaitent des cours dans les techniques de publication en accès libre.

(H.M.)

▪ *Whither the orphan works? Report on some recent activities of ENCES* – Karin LUDEWIG ; Michaela VOIGT – p.285-289.

Où vont les œuvres orphelines ? – Rapport sur les activités récentes de l'ENCES (European Network for Copyright in support of Education and Science)

Les droits d'auteur en vigueur ne sont pas favorables à l'enseignement et la recherche; en partie ils sont même ressentis comme un obstacle. Les droits d'auteur sont actuellement également adaptés au niveau européen. La proposition de directive de la Commission européenne sur les œuvres orphelines en est un exemple récent. L'ENCES a été fondé en 2008 afin de promouvoir les intérêts de l'éducation et la recherche dans le domaine des droits d'auteur. Cet article présente le contenu de la proposition de la CE et son contexte historique, ainsi que le rôle de l'ENCES. Depuis sa fondation le réseau ENCES a – via l'organisation d'ateliers, la coopération avec des acteurs européens et des prises de positions sur les activités de la CE – joué un rôle actif dans le lobbying pour des droits d'auteurs qui satisfont les exigences des organismes d'enseignement et de recherche dans l'ère du numérique. L'ENCES e.V., une association de droit allemand, est affiliée au réseau; ce qui permet de soutenir les intérêts du réseau également à un niveau institutionnel.

(H.M.)

- *Qualitative Marktforschung als Ideenquelle für neue Services: Erfahrungen aus einer Zielgruppenanalyse der ZBW* – Birgit FINGERLE – p. 295-300.

La recherche qualitative du marché comme source d'idées pour de nouveaux services: l'expérience d'une analyse de groupes-cibles par le ZBW

Dans quelle mesure peut-on favoriser la phase de génération d'idées en utilisant des méthodes d'études de marché qualitatives? La génération d'idées est une partie fondamentale du processus d'innovation. Seules les idées novatrices et axées sur le marché ont le potentiel pour devenir des innovations réussies. Différentes méthodes peuvent être utilisées pour favoriser la génération d'idées. En 2010 nous avons mené une analyse de groupes-cibles au ZBW-Leibniz Information Center for Economics. Partant de cette analyse, nous examinons dans cet article nos expériences pratiques à l'aide de la recherche qualitative de marché et présentons les conclusions pour la méthodologie innovatrice.

(H.M.)

- *Mit Wiki Software zum Semantic Web* – Matthias NAGELSCHMIDT, Alexander MEYER, Dirk EHLEN – p.301-302.

Avec des logiciels wiki vers le web sémantique. L'article résume les résultats de trois thèses de baccalauréat, écrites en 2010 à l'Institut des sciences de l'information de l'Université de Cologne. Les auteurs examinent le potentiel de logiciels wiki, et en particulier Wikipédia, en vue de leur contribution au développement du Web

sémantique. La thèse d'Alexander Meyer traite de la structure de *Wikipédia* germanophone et les possibilités d'en tirer un inventaire différencié de relations sémantiques à partir des noms de lemmes et de catégories. Les travaux d'Astrid Brumm et Dirk Ehlen décrivent les approches de modélisation de deux domaines différents en utilisant le Semantic MediaWiki.

(H.M.)

- *Qualitätsbewertung von Informationsressourcen* – Jonathan GEIGER; Katharina SEUBERT – p.315-320.

Evaluation de qualité de ressources d'information

Im Studiengang *Information Science & Engineering* der Hochschule Darmstadt analysieren vier Studenten des vierten Semesters als Teilnehmer der Lehrveranstaltung „Qualitätsbewertung von Informationsressourcen“, geleitet von Prof. Dr. Heide Gloystein, die Qualität von Online-Informationsressourcen anhand von standardisierten Suchanfragen zu einem festgelegten Thema. Die Suchergebnisse werden nach einem vorher definierten Bewertungskatalog untersucht. Die beispielhaft ausgewählten Informationsressourcen teilen sich in folgende Kategorien ein: Internet/Web 1.0, Datenbanken, Web 2.0, sowie Bibliografische Datenbanken/OPAC. Die Fachdatenbanken schneiden hierbei erwartungsgemäß am Besten ab. Weniger professionelle Informationsquellen, wie Web 2.0-Anwendungen sind als fachliche Informationsressource ungeeignet. Das Ergebnis wird zusammengefasst in einer Matrix präsentiert, die die Stärken und Schwächen der einzelnen Ressourcen durch einheitliche Bewertungskriterien vergleichbar machen.

(H.M.)

META, TIJDSCHRIFT VOOR BIBLIOTHEEK & ARCHIEF Nr 7 (oktober 2011)

- *Privacy in openbare bibliotheken: een stand van zaken* – Sofie RUYSSSEVELD – p.8-13.

Privacy is een ruim begrip waarvoor geen algemeen aanvaarde definitie bestaat. Dit artikel behandelt enkel de zogenaamde "informatie privacy". Hiermee wordt de bescherming van persoonsgegevens bedoeld. Persoonsgegevens spelen een belangrijke rol in ons leven. Ook de openbare bibliotheek verzamelt heel wat informatie over haar gebruikers: naam, adres, uitgeleende materialen, enz. Vroeger bleef de registratie van gegevens beperkt. Door de snelle technologische ontwikkelingen is het echter

mogelijk geworden om gegevens op grote schaal te verzamelen, te verwerken, eenvoudig te doorzoeken en te combineren.

(META)

▪ *De Belgische Privacycommissie: "Gebruik privacy niet als joker"* – Interview Patrick VANHOUCHE; Michel VERMOTE; Julie HENDRICKX – p.14-18.

Onbekend is onbemind. Privacyregelgeving wordt vaak als een last ervaren of gewoonweg genegeerd als het kan. Nochtans worden bibliotheken en archieven dagelijks geconfronteerd met privacyproblematiek. Beide zijn een onuitputtelijke bron van informatie, maar hoe ga je hier correct mee om? *META* vroeg het aan de Commissie voor de Bescherming van de persoonlijke levenssfeer, de Belgische Privacycommissie of CBPL. Onze Commissie is een van de data protection authorities die werkzaam zijn in alle EU-lidstaten. Voorzitter Willem Debeuckelaere, Eva Wiertz, communicatieverantwoordelijke en Sofie Ruyseveldt, documentalist van de Privacycommissie stonden ons te woord.

(META)

▪ *Het „recht op weten“ concreet organiseren: de spanning tussen historisch onderzoek en privacybescherming* – Vincent SCHELIENS – p.19-23.

Onder de veelzeggende titel *Privacy & Scientific Research. From Obstruction to Construction* vond in november 2010 in Brussel een internationaal congres plaats over de vaak gespannen verhouding tussen privacybescherming en wetenschappelijk onderzoek. De organisatoren van de Commissie voor de Bescherming van de Private Levenssfeer (CBPL) selecteerden twee cruciale terreinen van het wetenschappelijk onderzoek: het biomedische en het historische.

(META)

META, TIJDSCHRIFT VOOR BIBLIOTHEEK & ARCHIEF Nr 8 (november 2011)

▪ *Digitale data raadpleegbaar houden: meer dan het behoud van data* – Rony VISSERS – p.8-13.

Cultureel-erfgoedinstellingen bewaren steeds meer digitale informatieobjecten die snel ontoegankelijk worden als er niet proactief wordt gehandeld. De ontoegankelijkheid is mede het gevolg van het in onbruik geraken van informatiedragers, hardware, besturingssystemen, applicatiesoftware... Om dit probleem op te vangen zijn er allerlei conserveringsstrategieën. Alhoewel het

behoud van de hard- en software op zich geen langetermijnoplossing biedt, kan het er wel aan bijdragen.

(META)

▪ *De Bibus: stilstaan bij het eerste jaar onderweg* – Ine D'HAENEN – p.14-18.

In het West-Vlaamse Zwevegem rijdt sinds 26 april 2010 de eerste bibioservicebus van België. De bibus brengt de diensten van gemeente, OCMW en bibliotheek tot bij de bewoners van elke deelgemeente. Na één jaar bibus blikken we terug. Rittenschema, haltes, aantal bezoekers evalueren we en sturen we bij waar nodig.

(META)

▪ *De Paris Principles, dood of springlevend?* – Piet DE KEYSER, Egbert DE SMET – p.19-23.

Dit jaar is het een halve eeuw geleden dat de Paris Principles, één van de belangrijkste afspraken in de catalografie, goedgekeurd werden. We brengen de ontstaansgeschiedenis even in herinnering en kijken naar de relevantie die deze regels tot op vandaag hebben. Hoewel ze officieel in 2009 vervangen werden door nieuwe principes, hebben ze nog altijd een invloed via het MARC-formaat. Bibliothecarissen overal ter wereld worden er daardoor nog steeds mee geconfronteerd, en deze confrontatie is dikwijls nog een worsteling.

(META)

THE NEW YORK REVIEW OF BOOKS Vol 58, nr 13 (August 2011)

▪ *How Google dominates US?* – James GLEICK – <http://www.nybooks.com/issues/2011/aug/18>

L'auteur, journaliste américain renommé, spécialisé dans la vulgarisation scientifique, part de la recension de plusieurs livres parus cette année et ayant pour sujet le célèbre moteur de recherche ou plutôt la redoutable compagnie qui se cache derrière ce nom. L'article qu'il nous livre retrace son histoire qui ne remonte qu'à quelques années. Il décortique la façon dont s'est constitué un mythe de la recherche documentaire qui, le veut-elle réellement, tendrait à rendre superflus, bibliothèques et documentalistes et comment son fonctionnement est basé sur la publicité.

Lorsque Google affiche son slogan *Don't be evil*, qu'entend-il vraiment alors que l'on pointe des comportements de la compagnie qui n'ont rien d'angéliques et qui parfois frisent l'illégalité, ce dont la firme ne semble pas se soucier? Il y a certes une fascination devant Google à tel point que la marque est déjà presque devenue un nom

commun. Les bibliothèques lui ouvrent les bras pour numériser leurs stocks sans trop se poser de questions.

Nous laisserons le mot de la fin à l'auteur : *"It is well to remember that the modern corporation is*

an amoral creature by definition, obliged to its shareholder financiers, not to the public interest".

Les titres des livres cités dans la chronique de James Gleick sont repris dans la rubrique Notes de lecture.

(S.J.)

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>

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>

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>

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>



INFORUM 2012

**OVER AUTEURSRECHT
SUR LE DROIT D'AUTEUR**

31.05.2012

KBR·