

**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
Sara Decoster
Stéphanie Fort
Jacques Henrard
Simone Jérôme
Helmut Masson
Arnaud Seeuws
Chantal Stanescu
Marc Van den Bergh
Natacha Wallez

Mise en page

Opmaak

Véronique Monnier

Conception de la couverture

Coverontwerp

Image Plus

Image de couverture

Afbeelding cover

Histoire de bulles

par / door

Marie-Rose Bruyneel

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

68^{ème} année - 2014 - n° 1

68ste jaargang - 2014 - nr 1

NUMÉRO SPECIAL – SPECIAAL NUMMER

Inforum 2013

Infoverload: (no) surcharge to pay

| | |
|--|----|
| ▪ Éditorial - Woord vooraf Guy Delsaut, vertaald door/traduit par Sara Decoster | 3 |
| ▪ Surcharge informationnelle en entreprise L'infobésité, réalité ou illusion ? Caroline Sauvajol-Rialland | 5 |
| ▪ De rol van de bibliotheek in tijden van information overload Sara Decoster | 13 |
| ▪ Information Overload A Problem Of The Ages Jonathan B. Spira | 21 |
| ▪ Informatie en communicatie zijn gratis, maar een ongezonde informatiecultuur kost handenvol geld Jan Vanthienen | 27 |
| <i>Compte rendu – Verslag</i> | 31 |
| ▪ Facebook Comment les professionnels de l'info peuvent-ils en profiter ? Arnaud Seeuws | |
| <i>Compte rendu – Verslag</i> | 35 |
| ▪ Quand tout le monde s'en mêle Hyper-information ou hyper-désinformation Guy Delsaut | |
| ▪ Nouvelles parutions – Nieuwe publicaties | 38 |
| ▪ Regards sur la presse – Een blik op de pers | 40 |
| ▪ Index 2013 | 50 |

Les sommaires depuis 1947 et les articles des numéros 1999/1 à 2013/1
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 2013/1
zijn beschikbaar op:

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

Nous avons tous dans nos vies des événements récurrents que nous attendons avec impatience, des moments que nous ne voudrions pas rater. Pour certains, ce sera l'anniversaire d'un filleul, pour d'autres le premier jour des soldes ou la finale du Super Bowl. Parmi les événements professionnels que vous attendez, nous espérons, à l'ABD-BVD, qu'il y a l'*Inforum*...

Chaque année, nous vous donnons rendez-vous au cœur de Bruxelles, à la Bibliothèque royale, pour une journée de conférences... mais pas seulement! Car l'*Inforum*, c'est bien sûr l'occasion de s'instruire sur un sujet en relation avec notre métier, mais c'est aussi un lieu de rencontre car il permet de tisser des liens professionnels, de discuter, de débattre entre confrères et consœurs. Et puis, on retrouve ses anciens camarades de classe, ses anciens collègues, ses anciens professeurs qu'on avait parfois perdus de vue depuis longtemps... Les pauses et le walking lunch favorisent ce networking bien plus convivial que les réseaux sociaux. En 2013, plus de 50 % des répondants à notre questionnaire d'évaluation ont d'ailleurs affirmé être venus à l'*Inforum* pour les contacts.

Si je vous parle de l'*Inforum*, c'est bien sûr parce que ce numéro y est consacré. Il reprend une contribution de la plupart des orateurs présents à l'édition 2013 sur la surcharge informationnelle¹. Il permet à ceux qui n'ont pas eu l'occasion de venir de regretter de ne pas avoir pu y assister mais surtout de quand-même approcher le sujet. Et pour ceux qui étaient présents dans la salle, ce numéro leur remémorera ce qu'ils ont entendu mais pas uniquement car l'exercice oral n'est pas le même que l'écriture d'un article.

Pendant que vous lisez ces pages, le groupe *Inforum*, lui, s'attelle à l'organisation de l'édition 2014 qui aura lieu le 5 juin sur des thématiques

In ons leven hebben wij allemaal terugkerende gelegenheden waar we vol ongeduld op wachten, momenten die we voor geen geld zouden willen missen. Voor sommigen zal dat de verjaardag van een petekind zijn, voor anderen de eerste dag van de solden of de finale van de Super Bowl. Op professioneel vlak hopen wij bij de ABD-BVD dat het *Inforum* één van die gelegenheden is waar u op wacht.

Wij nodigen u jaarlijks uit in hartje Brussel, in de Koninklijke bibliotheek, voor een studiedag vol lezingen... Maar er is meer dan dat! Want het *Inforum* is natuurlijk een gelegenheid om bij te leren over een beroepsgebonden onderwerp, maar het is ook een ontmoetingsplaats waar banden gesmeed kunnen worden tussen professionals, om te praten, om te discussiëren met vakgenoten. En verder vindt men zijn oude klasgenoten terug, vroegere collega's, oude leraren die men soms lang uit het oog verloren had... De pauzes en walking lunch lenen zich tot deze vorm van networking die zoveel gezelliger is dan sociale media. In 2013 gaven trouwens meer dan 50% van de respondenten in het evaluatieformulier aan naar het *Inforum* gekomen te zijn voor de contacten.

Als ik het hier over het *Inforum* heb, is dat natuurlijk omdat dit nummer eraan gewijd is. Het herneemt een bijdrage van de meeste sprekers die aanwezig waren op de editie van 2013 over information overload². Dit geeft degenen die niet konden komen de gelegenheid om spijt te hebben dat ze niet aanwezig konden zijn, maar vooral om toch het onderwerp te verkennen. En voor wie in de zaal zat, brengt dit nummer wat hij of zij gehoord heeft in herinnering, maar het voegt ook iets toe: een mondelinge presentatie is immers niet hetzelfde als het schrijven van een artikel.

Terwijl u deze pagina's leest zet de groep

¹ Notons que l'article relatif à l'exposé de Luc Swinnen, *Médias sociaux, surcharge informationnelle et manque d'énergie : éviter le burn out et retrouver le plaisir au travail*, paraîtra dans le prochain numéro des *Cahiers de la documentation*.

² Wij willen ook vermelden dat het artikel dat volgt op de presentatie van Luc Swinnen *Sociale media, informatie overload en energietekort. Burn out vermijden en opnieuw plezier krijgen in het werk* zal verschijnen in het volgende nummer van *Bladen voor documentatie*.

liées à la sécurité des données. Nous espérons bien sûr que vous serez au rendez-vous, qu'il vous intéressera et vous permettra de belles rencontres.

Inforum zich schrap om de editie van 2014 te organiseren, die zal plaatsvinden op 5 juni en handelt over thema's i.v.m. de veiligheid van gegevens. Wij hopen natuurlijk dat u op de afspraak zal zijn, dat u een interessante dag mag beleven en aangename ontmoetingen kan hebben.

Het *Inforum 2013* werd tot stand gebracht met de steun van...

L'*Inforum 2013* a été organisé avec le soutien de...



SURCHARGE INFORMATIONNELLE EN ENTREPRISE

L'infobésité, réalité ou illusion ?

Caroline SAUVAJOL-RIALLAND

Maître de conférences, Université catholique de Louvain (UCL) et Sciences Po Paris

Fondatrice, So Comment

▪ Nous recevons aujourd'hui plus d'informations qu'il n'est possible d'en traiter sans porter préjudice à l'activité ou à la personne. La surcharge informationnelle ou "infobésité" impacte fortement le quotidien des entreprises. Nous en sommes à la fois les premières victimes et les premiers acteurs, en informant et en communiquant toujours plus... Tout voir et tout traiter n'est désormais qu'une utopie dans un monde numérique. Il est néanmoins possible de lutter contre l'infobésité et de retrouver une certaine maîtrise de son activité de travail. Les solutions sont d'ordre technologique ou méthodologique, organisationnelles et collectives. Celles-ci doivent être adaptées à la culture spécifique de l'organisation, être l'affaire de tous au sein de l'organisation et être promues au plus haut niveau du management.

▪ Tegenwoordig ontvangen we meer informatie dan verantwoord om zonder invloed te blijven op de werkdruk. Information overload heeft dan ook een grote impact op de dagelijkse werking van ondernemingen. We zijn daarbij zowel een eerste slachtoffer als een eerste plichtige bij het steeds meer willen informeren en communiceren... In een numerieke wereld is alles zien en dan nog kunnen verwerken echter een utopie. Het is evenwel mogelijk om een information overload te beperken en om een manier te vinden om ermee om te gaan. Er bestaan hiervoor technologische of methodologische oplossingen, organisatorisch en collectief. Ze dienen wel te kaderen binnen de specifieke bedrijfscultuur, in het belang van elkeen binnen de organisatie te zijn en gesteund te worden door het topmanagement.

En 1997, un simple article publié dans *Le Monde informatique* indiquait que "*l'humanité a produit au cours des 30 dernières années plus d'informations qu'en 2000 ans d'histoire et ce volume d'informations double tous les 4 ans...*"¹. La même année, l'américain David Shenk publie un livre au titre sans équivoque, *Data smog : Surviving the information glut* et nous alerte sur l'existence d'un "brouillard informationnel" (data smog) et sur une "surabondance d'information" (information glut)². En 2003, une étude réalisée par l'université californienne de Berkeley précise que "*l'information mondiale produite entre 1999 et 2002 a presque doublé*"³. Et en 2013 ? La surcharge informationnelle ou "infobésité" est devenue une réalité qui rythme notre vie et transforme le quotidien des hommes et des entreprises. Nous recevons beaucoup plus d'informations qu'il n'est possible d'en traiter sans porter préjudice à l'activité et à la personne. Autrefois aussi rare que pouvait l'être le caviar, l'information est maintenant un produit de consommation courante comparable aux pommes de terre⁴. L'information est permanente, parfois aliénante. Le constat est sans appel, nous ingérons d'innombrables données sans discernement et généralement sans pouvoir et savoir les digérer. Mais peu à peu, nous imaginons des pistes d'action et concevons des solutions, de façon individuelle et parfois collective, pour dominer l'infobésité.

Le constat

Comment définir l'infobésité ? Tout a commencé avec l'économiste américain Bertram Myron Gross en 1962⁵ et l'invention du terme "information overload" (surcharge informationnelle) avant que le futurologue Alvin Toffler ne popularise ce terme en 1970 dans son livre *Future Shock*⁶. Puis en 1993, David Shenk imagine dans un article le mot "infobesity" pour désigner le trop-plein de "masse grasse" provoqué par le bombardement d'informations étouffant nos processus intellectuels⁷, rapprochant une problématique nouvellement identifiée d'une pathologie connue et redoutée, l'obésité. Dans le cas particulier de l'infobésité, la somme immense - la surcharge - de données informationnelles reçue nous interdit de les assimiler correctement et donc de les réemployer, engendrant une impuissance communicationnelle pour les personnes et les organisations qui en souffrent. Dans le monde de l'entreprise, cette problématique n'est pas sans effet sur le processus décisionnel, la productivité et l'innovation.

L'infobésité consiste en un ressenti individuel, susceptible de devenir collectif par son effet de masse, qui varie en fonction des personnes, car il est dépendant de nos capacités cognitives. Comment formaliser alors des critères objectifs capables de nous avertir de l'instant où nous passons le seuil de déclenchement de l'infobésité ? L'information prise indépendamment n'a aucune existence. Elle est tributaire de

l'analyse qui en est faite par ceux qui en bénéficient ainsi que de leurs facultés à "comprendre" et à "utiliser". Nous ne sommes pas tous égaux devant cette pathologie. Plusieurs facteurs peuvent modifier la perception que nous avons de la surcharge informationnelle, le contexte de l'entreprise, son secteur et sa taille, le contexte de l'individu, son âge, son sexe et sa formation, le contexte du poste de travail, la place des uns et des autres dans la hiérarchie, le nombre de collaborateurs attaché à telle ou telle personne... Les hommes y sont plus sensibles que les femmes et le secteur des télécommunications beaucoup plus touché que le celui du bâtiment (BTP) ou des services à la personne, par exemple. La génération Y et les "digital natives", "autochtones du web", surmontent plus facilement la surcharge que les X (nés entre 1960 et 1981).

Mais le volume d'informations qui nous entoure chaque jour est-il finalement si important ? L'infobésité, en d'autres termes, ne remonte-t-elle pas à la naissance même de l'information ? Le débat pourrait être sans fin, mais un rapport récent proposé par *The Economist* démontre la croissance de la volumétrie des données disponibles au format numérique⁸. Il parle également d'un nouveau multiple de l'unité de base des systèmes informatiques, le yottabyte, mesure qui est impossible à évaluer en raison de sa taille astronomique qui équivaldrait à la réunion des États américains du Delaware et de Rhode Island et dont le coût de stockage serait de 100 trillions de dollars. Est-il besoin d'ajouter un commentaire ?

En 2005, 74 % des managers déclaraient souffrir de surinformation et consacraient 30 % de leur temps de travail quotidien à s'informer, partager et informer⁹. Une situation qui sans doute ne s'est pas améliorée des dernières années... Que devient alors l'activité principale de toute entreprise, l'activité de production ? Ne risquons-nous pas à terme de voir simplement mourir les organisations si ce chiffre de 30 % dépasse les 50 % ? L'information doit se superposer à la production et non la remplacer. De plus, cette activité n'entre pas dans le temps de travail des cadres et n'est suivie d'aucune évaluation bien qu'elle soit légitimement reconnue comme "stratégique" pour les organisations modernes. La surcharge d'information n'est donc pas un phénomène passager et son ressenti est étroitement corrélé à la surcharge d'activité et au sentiment d'urgence - être capable de prendre des décisions dans un laps de temps de plus en plus court - qu'éprouvent 68 % des personnes¹⁰. Le philosophe Hartmut Rosa explique que nous assistons à la fois à une compression et à une accélération temporelle¹¹. Il y a une accélération du volume d'informations à traiter, en même

temps qu'une diminution du temps pour s'en occuper... C'est une situation à risque. Le pilotage de toute activité tend, en outre, à s'effectuer en temps réel et les temps personnel et professionnel à s'enchevêtrer... La maîtrise du temps devient le dogme au sein des sociétés occidentales capitalistes. Ses outils sont notamment les agendas partagés, les smartphones et les ordinateurs portables.

La surcharge informationnelle en entreprise ne provient pas tant de la masse de données disponible que de l'obligation faite aux individus de communiquer et de partager, de l'interdiction qui leur est faite de ne pas répondre aux sollicitations qu'ils reçoivent. Nous sommes donc les victimes originales de l'infobésité, mais tout autant ses premiers acteurs, ses premiers contributeurs, ses premiers pollueurs... La surcharge est informationnelle mais aussi et surtout communicationnelle. Et les cadres qui sont au cœur des processus décisionnels et d'échanges, qui à leur niveau entreprennent et portent souvent la responsabilité d'un portefeuille de projets multiples, sont davantage touchés par ce "*Silent Corporate Cancer*", ce cancer silencieux de l'entreprise, évoqué par la coach américaine Marsha Egan¹². L'information n'est plus considérée comme une ressource mais vécue comme une contrainte à même de paralyser toute action au quotidien.

Les enjeux

Prétendre être un jour capable de "tout voir" et de "tout traiter" n'est qu'une utopie dans un monde devenu numérique et surinformé. Est-il imaginable d'empêcher la Terre de tourner ? Les entreprises doivent avant tout faire preuve de réalisme et ne pas demander l'impossible à leurs cadres, ces cadres qui sont les principales victimes de l'infobésité en raison de leur présence au cœur des processus. Les entreprises exigent de leur part une forte autonomie, l'esprit d'initiative, de grandes capacités relationnelles et communicationnelles en même temps que la production d'un reporting généralisé sur leurs activités quasiment en temps réel... Autant d'injonctions paradoxales ! Obtenir une information n'est aujourd'hui plus le principal enjeu car l'information est omniprésente et disponible. Le principal est de savoir l'analyser, ce qui implique une intervention humaine, de la méthodologie et un soutien collectif. Interprétée avant d'être structurée, ordonnée et puis enfin mémorisée, la donnée informationnelle n'est plus un élément brut mais une connaissance et ce n'est qu'à cette condition qu'elle devient stratégique. Seule la capacité d'analyse donne du sens aux informations recueillies. Bill Gates ne doute pas que "*les gagnants seront ceux qui restructurent la manière*

dont l'information circule dans leur entreprise"¹³.
Et donc la transforment...

L'économiste américain John Maurice Clarke estimait en 1923 que *"la connaissance est le seul instrument de production qui n'est pas sujet à la dépréciation"*¹⁴. Cette assertion remonte au début du 20^e. siècle, mais elle reste toujours d'actualité. Les outils de production - le matériel - vieillissent et s'abîment avec le temps et le capital de connaissances - l'immatériel - grandit et se valorise. Toute organisation doit afficher une volonté forte de s'approprier et de pérenniser les connaissances qu'elle produit au-delà des compétences des uns et des autres. De l'augmentation autant que de la valorisation de son capital de connaissance va dépendre son avenir. La compétitivité des entreprises s'avère désormais moins tributaire de leurs structures et de leur productivité que de la gestion efficace de leur capital immatériel, ce capital de connaissances qui recouvre les compétences métiers, les savoirs, les savoir-faire, les brevets, les stratégies ou les innovations technologiques...

Le management des connaissances a pour objectif de permettre aux entreprises de s'affranchir des aléas attachés aux personnes pour intégrer des savoir-faire clés - l'intelligence collective - dans leur patrimoine collectif. Si la dimension technique du management des connaissances semble à maturité - les outils sont aujourd'hui "à la pointe" - pour favoriser l'encadrement de ses acteurs et imposer la mutualisation, la circulation, le partage et l'échange des informations, sa dimension humaine, en revanche, est moins évidente. Il existe en effet une part irréductible d'autonomie des personnes qui peuvent choisir d'utiliser les outils mis à leur disposition ou... de ne pas les utiliser en refusant l'idée de ne plus être titulaire de leur savoir propre à compter de l'instant où le système d'information de l'entreprise se l'approprie. Les notions de "bien commun" et de culture informationnelle doivent être comprises sinon acceptées. L'association de quatre éléments est fondamentale pour empêcher que toute action ne soit vouée à l'échec. Il s'agit de combiner la technologie, l'organisation, la stratégie et surtout l'identité - la culture de chacun.

La "maîtrise" de l'information et l'exploitation légitime de l'information "utile" sont devenues dans une économie dématérialisée un enjeu majeur pour les chefs d'entreprises et les équipes dirigeantes. Pour une innovation permanente, la mission du management est triple, il faut encourager le développement des capacités d'innovation, supporter la capitalisation de l'expérience et promouvoir le savoir-faire collectif. Les entreprises doivent réaliser que le besoin

d'information revêt désormais une importance bien supérieure à celle de la réduction des coûts... *"L'information est le sang de l'entreprise"*¹⁵, elle est en ce sens aussi indispensable à sa survie que le sang qui coule dans nos veines.

Depuis 1970 et la publication de *Future Shock*¹⁶, la lutte contre la surcharge informationnelle et communicationnelle se poursuit... en vain ! Une entreprise victime d'infobésité - ne le sont-elles pas toutes ? - doit globalement résoudre deux types de problèmes, l'"information overflow" d'une part et la "communication overload" d'autre part. Plus simplement, il faut parvenir à limiter et hiérarchiser le flux de données entrantes - ou information overflow - et circonscrire autant que possible le flux de données sortantes - ou communication overload - et prévoir de déployer une gamme de stratégies offensives et défensives.

Les solutions

Solutions "externes" ou solutions "internes", solutions technologiques, solutions méthodologiques, solutions organisationnelles, collectives, cognitives ou intellectuelles... il existe de multiples moyens et stratégies pour lutter contre la surcharge, mais aucune solution "miracle".

Les solutions "externes"

Les solutions technologiques et l'intelligence artificielle

Les solutions technologiques et l'intelligence artificielle permettent tout d'abord de rechercher, filtrer, hiérarchiser, ordonner, organiser et stocker l'information pour la rendre accessible et en tirer profit. Pionnier du web¹⁷, Tim Berners-Lee a développé dans le cadre du World Wide Web Consortium (W3C) l'idée d'un web "sémantique" ou "intelligent" qui s'opposerait à l'actuel web "syntaxique". Ce projet collaboratif propose un filtrage et une catégorisation des données par des robots autonomes ou "agents intelligents" qui s'appuient sur l'attribution à chaque contenu d'une « étiquette » et d'une seule, un tag ou un marqueur, qui précise sa description sémantique et donne à la machine (l'ordinateur) une réelle capacité à déchiffrer les contenus (informations) destinés à l'homme. Le web sémantique est *"une extension du web actuel dans lequel l'information aura un sens bien défini, permettant de cette façon le travail coopératif des ordinateurs et des hommes"*¹⁸, résume Tim Berners-Lee.

Rohit Bhargava¹⁹ et Steven Rosenbaum²⁰ ont pour leur part théorisé la curation de contenus

que nous pouvons rattacher au web sémantique. Son objectif est aussi de sélectionner, puis d'ordonner l'information pour la rendre propre à la "consommation". Cette solution fait appel au curator - ou curateur -, une personne en charge de réunir les informations pertinentes, de les distiller pour n'en garder que la "substantifique moelle", de les analyser, de les associer à d'autres informations, puis de les classer par ordre chronologique sans omettre de citer chaque source et de respecter les principes élémentaires du droit d'auteur. "Faux !" hurlent ses détracteurs qui estiment que la curation de contenus favorise le pillage du web (par le web) par une utilisation compulsive du "copier/coller". Reste que cette solution est aujourd'hui en plein essor avec la mise à disposition sur le marché d'outils visant les individus ou dédiés aux entreprises et aux problématiques de knowledge management.

Les métadonnées sont littéralement des données sur les données, des "ensembles de données structurées décrivant des ressources physiques ou numériques"²¹. Leur prise en considération systématique par les outils de recherche apporte un tri intelligent et écarte toutes informations parasites sans être visibles du lecteur, sauf s'il fait appel aux propriétés de son navigateur. Mais ces métadonnées qui privilégient principalement le langage XML²² n'affichent pas toutes pour autant une forme digitale et ne datent pas obligatoirement d'Internet. Une fiche cartonnée, par exemple, rédigée à la main et présentant un livre, son titre, le nom de l'auteur, la collection... contient aussi des métadonnées. Si ajouter une voire plusieurs informations à une information peut sembler encourager la surinformation, ces outils de classement n'en restent pas moins indispensables pour distinguer le bon grain de la juste information de l'ivraie du nombre et des données parasites.

D'autres solutions intéressantes existent comme les applications de text-mining - ou "fouille de textes" - qui appartiennent au domaine de l'intelligence artificielle et fonctionnent avec des algorithmes. Ces outils permettent l'extraction de connaissances dans un texte sous format numérique, souvent volumineux, et la structuration de ces connaissances. Citons également la cartographie, qui transpose l'information sous forme de carte pour en livrer une représentation simplifiée mettant en évidence les faits majeurs, le filtrage social qui s'appuie sur des outils collaboratifs faisant ressortir les informations les plus pertinentes de l'avis d'une communauté donnée, la taxinomie ou science des lois de la classification...

Les solutions méthodologiques

Knowledge management et gouvernance de l'information

Deux des principales solutions méthodologiques qui s'offrent aujourd'hui aux entreprises pour structurer l'activité d'information et favoriser le développement de la connaissance et du savoir sont le knowledge management (KM), ou "gestion des connaissances", et la gouvernance de l'information.

Dans ses principes actuels, le knowledge management remonte aux années 1950 et aux travaux entrepris par James March et Herbert Simon sur les organisations²³ et par Michael Polanyi sur la notion de savoir tacite²⁴. Il se fonde sur la volonté de comprendre la place de la connaissance au sein de l'organisation et peut se définir comme "un ensemble d'actions et de procédures qui consistent à repérer et à répertorier les connaissances et les compétences mises en œuvre dans une situation de travail, à les rendre explicites, à les organiser dans des bases de données, par exemple, puis à les diffuser et à les faire partager à l'ensemble des personnes qui peuvent en avoir besoin"²⁵. En situation de surinformation, cela ne revient surtout pas à archiver pour archiver et multiplier les copies inutiles, mais à passer d'une logique de stock à une logique de flux, à passer de l'individu, qui porte la connaissance née de l'information, au collectif, qui produit de l'efficacité au sein de l'entreprise. La création et le déploiement d'une démarche de KM est synonyme de gains multiples pour l'entreprise. Une meilleure gestion de l'information renforce la réactivité comme la prise de décision. L'efficacité est meilleure, avec notamment le bénéfice de retours d'expériences, l'innovation augmentée par la "fertilisation croisée" et la flexibilité développée.

Les entreprises peuvent-elles dominer le flux quotidien d'informations qui finit régulièrement par les submerger? La gouvernance de l'information permet justement "dans le cadre d'une organisation et d'une stratégie définie, d'avoir la meilleure maîtrise des documents physiques, données, documents numériques, données multimédia..."²⁶, en rassemblant la gouvernance des données, la gouvernance documentaire, la gouvernance des systèmes d'information et la gouvernance d'entreprise. Une entreprise qui choisit d'opter pour une stratégie de gouvernance de l'information fait reposer celle-ci sur une instance de gouvernance représentée par "une équipe ou un individu dont la mission est d'apporter un meilleur pilotage de l'information, notamment par des actions de conduite du changement et par des développe-

ments de nouvelles offres de services enrichis, [...], d'offrir aux utilisateurs la possibilité de faire évoluer leurs comportements vis-à-vis de l'information et d'améliorer leurs usages"²⁷. S'il est désormais établi que la gouvernance garantit un meilleur traitement et à moindre coût de l'information et aide à la prévention des risques informationnels comme au développement des transformations culturelles dans l'entreprise, nous ne disposons pas du recul nécessaire pour évaluer réellement son impact sur les organisations.

Les solutions "internes" ou "locales"

Les solutions organisationnelles et collectives

Développer une culture de l'information au sein de chaque organisation est fondamental pour affronter efficacement la surcharge informationnelle. Les enjeux sont considérables, nous le savons, et tout un travail d'explication doit être entrepris, de façon transverse et collective. Le traitement de l'information a bien souvent été considéré comme de la simple "paperasse", un mal nécessaire et finalement marginal qui finirait bien par disparaître grâce aux nouvelles technologies... Mais tel n'a pas été le cas. Et il n'existe pas de réelle culture de la quête de l'information. Or cette quête passe par un travail, un savoir-faire et un savoir-être à développer. Par ailleurs, le partage de l'information et des connaissances dans l'entreprise n'est que rarement naturel. Source évidente de pouvoir, l'information obtenue plus ou moins facilement est conservée - cachée ? - plutôt que partagée. Les failles de notre culture de l'information ne renvoient-elles pas à un déficit de notre lien social ? À nous de repenser notre rapport à l'information et d'associer simultanément l'intelligence collective à notre façon de travailler, pour enfin nous donner les moyens de faire naître une véritable communauté en information et *"les conditions sociales d'une réelle transversalité [en intégrant la triple dimension hommes, organisation et TIC], par-delà l'interconnexion des matériels ou l'homogénéité éditoriale, pour relier les pratiques individuelles et collectives"*²⁸ et créer les conditions d'un partage consenti de l'information.

Il s'agit également d'être capable d'organiser les conditions de la communication avec les autres et convenir collectivement d'un savoir-communiquer commun. Si nous considérons sans trop d'exagération que la situation actuelle s'apparente à un "chaos informationnel", conseil est donné aux entreprises de remettre de l'ordre en co-construisant leurs propres usages et pratiques info-communicationnelles, en les formalisant dans une charte. Pour être applicable, celle-ci doit être adaptée à la culture de l'entreprise

concernée, ne pas être trop complexe au risque de perdre en efficacité et prévoir des sanctions en cas de non-respect. Quelques exemples à propos du courrier électronique, principal ingrédient de la surcharge : ne pas utiliser la fonction "copie cachée" en interne, n'adjointre un drapeau "urgent" à son courrier électronique qu'avec parcimonie et discernement, ne pas répondre quand on reçoit un mail en copie, etc. Et si la charte - ou l'idée de charte à qui l'on reproche de n'être qu'essentiellement pédagogique - n'est ni comprise ni suivie, il reste encore possible de privilégier un règlement intérieur répressif couplé à un dispositif de formation ad hoc. *"Tout comme il existe des permis de chasse ou de conduire avec des épreuves théoriques et pratiques, il devrait exister des permis de communiquer concernant l'utilisation des nouveaux instruments de communication, lesquels peuvent constituer un extraordinaire progrès comme réinventer le servage"*²⁹.

Enfin l'entreprise doit favoriser le développement du collectif et la capacité à travailler ensemble, bases de création de valeurs et d'innovations. Consultante, Chloé Pigeon estime que *"le collectif de travail ne se réduit pas à une addition d'individus. Il importe de valoriser la performance collective afin de rendre les organisations de travail plus efficaces et plus motivantes. Sous certaines conditions, la synergie créée par la collaboration fait émerger des facultés de création et d'apprentissage supérieures à celles des individus isolés, simplement ajoutées les unes aux autres"*³⁰. La communication interne doit porter cet "agir ensemble" et imaginer un cadre de travail et d'échanges autour d'enjeux communs et partagés et donner un sens à l'action collective. Situer les pratiques de l'entreprise à hauteur de l'intérêt du groupe permet de modifier les échanges et les communications et, surtout, d'améliorer leur qualité. Par ailleurs, l'interactivité encourage aussi le développement des apprentissages et *de facto* la production de connaissances nouvelles. Mais bâtir et déployer un réseau interne, par exemple, ne suffit pas à entraîner une communication interactive. Chaque outil collaboratif exige une culture managériale plus horizontale, une confiance dans le collectif, un esprit bienveillant et une vraie expérience du partage et de la circulation des informations.

Les solutions cognitives et individuelles

Il s'agit d'abandonner le mode réflexe et conjoncturel de traitement de l'information pour une approche structurée et organisée. Chacun doit donc être capable de construire son propre système d'information individuel écologique et évolutif pour ne pas se laisser asphyxier par la "pollution informationnelle". Sur le plan du comporte-

ment, Joël de Rosnay préconise un régime médiatique et pense que *"la diététique informationnelle est la seule réponse au défi des nouvelles technologies de l'information et de la communication"*³¹. Notre capacité à consommer de l'information est limitée, nous le savons. De ce constat doit émerger la volonté de nous "réapproprier" le temps pour redevenir acteur et ne plus subir. Devenons notre propre directeur de l'information avec des besoins identifiés et réfléchissons à notre rapport intime à l'information. Cette posture implique un tri méthodique en mode récepteur, qui passe par l'épuration des multiples canaux et autres réseaux sociaux nous entourant, et une réflexion préalable en mode émetteur. *"Les gens qui manipulent le banal ou le superflu sans trop de prudence pour en faire de l'information ont un niveau d'âge mental similaire aux mécréants qui vident leur poubelle de voiture dans la rue au feu rouge"*³². Et si l'autodiscipline ne fonctionne pas, il reste encore le refus méthodique d'information prôné par Pascal Frion qui pour mieux se consacrer aux livres refuse en bloc Internet, la télévision et les journaux³³.

Solution "locale" par excellence, la formation répond à notre utilisation des technologies de l'information qui, dans la plupart des cas, est de nature autodidacte. La maîtrise des habiletés informationnelles étant devenu un enjeu capital pour les organisations, la formation apprend aux participants à utiliser les outils, les agrégateurs de flux RSS ou les options de tri disponibles sur une messagerie, mais également à sélectionner le bon média, associer plusieurs médias, distinguer le synchrone de l'asynchrone, connaître le travail collaboratif... en résumé communiquer avec efficacité. L'acte de formation apporte les compétences utiles à la maîtrise de l'infobésité et soutient la professionnalisation. Or il est important de professionnaliser les personnes en mode individuel et collectif afin que l'attentisme des uns ne réduise pas à néant les efforts des autres comme l'a récemment démontré une étude conduite par des chercheurs américains de la Northwestern University (NWU)³⁴. N'oublions pas enfin que nous ne sommes pas tous égaux devant la technologie et que de grandes disparités et inégalités, en partie liées aux dissemblances générationnelles, compliquent aussi la gestion de l'information. Il appartient aux entreprises d'identifier les "techno-fragiles" et d'accompagner leur mise à niveau par la formation.

La solution ultime : la déconnexion individuelle (ou collective)

Et s'il existait cependant une solution ultime pour guérir de l'infobésité ? Briser un ordinateur en public pour manifester son hostilité aux nouvelles technologies, à l'image du néo-luddite³⁵ Kirkpa-

trick Sale en 1995, peut apparaître excessif autant qu'anachronique, mais nombreuses sont les personnes à estimer aujourd'hui être "trop connectées". La déconnexion individuelle (ou collective) peut-elle être envisagée ? Pourquoi pas, mais à la seule condition de n'être que temporaire... Des expériences originales sont proposées comme le "sabbat numérique" qui consiste à se priver d'ordinateur ou de téléphone portable à compter du vendredi soir ou ces fameux "Black Hole Resorts", ces hôtels américains où les « malades » paient fort cher pour être privés de connexion³⁶. Mais en entreprise, seuls les cadres dirigeants disposent du pouvoir de se déconnecter, quand tous les autres ont le devoir de ne pas le faire. Pour le sociologue Francis Jauréguiberry, *"les nouveaux pauvres des télécommunications seraient ceux qui ne pourraient pas échapper à l'obligation de répondre immédiatement, et qui devraient donc vivre dans l'urgence et dans l'interpellation continue, et les nouveaux riches seraient ceux qui auraient la possibilité de filtrer et d'instaurer de la distance vis-à-vis de cette interpellation"*³⁷.

En guise de conclusion

Pour David Shenk, 80 % du problème de l'infobésité pourrait être résolu en acceptant enfin de la regarder en face³⁸. Il n'existe pas de "best practices" universelles, il faut penser local. Il s'agit pour chaque entreprise d'apporter sa propre réponse à la surinformation en choisissant les pistes d'action qui conviennent le mieux à sa culture d'entreprise et à ses pratiques infocommunicationnelles. Et d'opter pour des solutions multifactorielles et ainsi profiter d'un effet systémique : solutions techniques, organisationnelles, sociologiques, managériales, psychologiques combinées... Enfin, les solutions déployées doivent être l'affaire de tous : managers, RH, service communication... et informaticiens ! Avec un préalable : tout projet informationnel doit être porté par un sponsor au plus haut niveau pour être ensuite applicable à tous.

*"La surinformation ou "infobésité" est désormais l'un des plus grands problèmes à résoudre par les organisations pour les dix prochaines années"*³⁹.

Caroline Sauvajol-Rialland

So Comment

18, boulevard Jourdan

75014 Paris

France

csauvajolrialland@socomment.fr

<http://socomment.blogspot.fr/p/so-comment.html>

Novembre 2013

Notes

- 1 Aron, Patrice ; Petit, Catherine. *L'info, nerf de la guerre. Le Monde Informatique*, n° 731, 29 août 1997.
- 2 Shenk, David. *Data Smog: Surviving the Information Glut*. Revised and updated edition. Harper Collins Publishers, 1998.
- 3 Lyman, Peter ; Varian, Hal R. *How Much information?* School of Information Management and Systems at the University of California at Berkeley, 2003.
- 4 cf. note 2.
- 5 Gross, Bertram Myron. Operation Basic: The Retrieval of wasted knowledge. *Journal of Communication*, 12/2, juin 1962, p. 67-83.
- 6 Toffler, Alvin. *Future Shock*. Random House, 1970. Traduction française sous le titre *Le choc du futur*. Éditions Denoël, 1971. ISBN 978-2282301105.
- 7 Shenk, David. Data Smog. *The Next Progressive*, 7 septembre 1993.
- 8 Collectif. Data, data everywhere. A special report on managing information. *The Economist*, 27 février 2010.
- 9 Boukef, Nabila. *Utilisation du courrier électronique dans l'activité managériale : usages, intérêts et limites*. Université Paris-Dauphine, 2005, CREPA-DRM, thèse de doctorat.
- 10 cf. note 9.
- 11 Rosa, Hartmut. *Accélération. Une critique sociale du temps*. Éditions La Découverte, 2010 ISBN 978-2707154828.
- 12 Silva, François ; Hugon, Stéphane. *Usage des TIC et RSE. Nouvelles pratiques sociales dans les grandes entreprises*. Rapport ORSE - CIGREF, juin 2009.
- 13 Gates, Bill. *Le travail à la vitesse de la pensée. Une vision pour le troisième millénaire*. Éditions Robert Laffont, 1999. ISBN 978-2221089491.
- 14 Clarke, John Maurice. *Studies of the economics of overhead cost*. University of Chicago Press, 1923.
- 15 Devise du Groupe MITSUI, groupe industriel japonais.
- 16 cf. note 6.
- 17 Berners-Lee, Tim. *Metadata architecture* [en ligne]. 1997 (consulté le 31 octobre 2013). <<http://www.w3.org/DesignIssues/Metadata.html>>
- 18 Berners-Lee, Tim ; Hendler, James ; Lassila, Ora. The semantic Web. A new form of Web content that is meaning-full to computers will unleash a revolution of new abilities. *Scientific American*, mai 2001, p. 29-37.
- 19 Bhargava, Rohit. *Manifesto for the content curator : The next big social media job of the future?* [en ligne]. 30 septembre 30 2009 (consulté le 31 octobre 2013). <<http://www.rohitbhargava.com/2009/09/manifesto-for-the-content-curator-the-next-big-social-media-job-of-the-future.html>>
- 20 Rosenbaum, Steven. *Curation nation. How to win in a world where consumers are creators*. McGraw-Hill, 2001.
- 21 Morel-Pair, Catherine. Métadonnées et XML : des standards efficients de l'environnement numérique [en ligne]. Prépublication. *Ingénierie des systèmes d'information*, 2007, vol. 12, n° 2, p. 9-39 (consulté le 31 octobre 2013). <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1842>>
- 22 Extensible Markup Language, ou Langage informatique de balisage.
- 23 March, James G. ; Simon, Herbert A. *Organizations*. Wiley, 1958. Traduction française sous le titre *Les organisations*. 3^e édition, Éditions Dunod, 2005. ISBN 978-2040107284.
- 24 Polanyi, Michael. *Personal Knowledge: Towards a post-critical philosophy*. University of Chicago Press, 1958.

- ²⁵ Argyris, Chris ; Schon, Donald A. *Organizationnal learning: a theory of action perspective*. Jossey Bass Publisher, 1958.
- ²⁶ Perrein, Jean-Pascal. *Définition de la gouvernance de l'information* [en ligne]. 3org.com, 11 janvier 2011 (consulté le 20 octobre 2013).
<<http://www.3org.com/news/gouvernance/definition-de-la-gouvernance-de-linformation/>>
- ²⁷ Observatoire de la Gouvernance de l'information. *Gouvernance de l'information. Livre blanc* [en ligne]. 1^{re} édition, 2012 (consulté le 20 octobre 2013).
<<http://www.gouvinfo.org>>
- ²⁸ Guyot, Brigitte. Quelques problématiques pour éclairer l'étude de l'information dans les organisations. *Sciences de la Société*, La communication organisationnelle en débat, 2000, n° 50-51, Presses Universitaires du Mirail, 2000.
- ²⁹ Ray, Jean-Emmanuel. *Le droit du travail à l'épreuve des NTIC : Internet, intranet, télétravail*. 2^e édition, Éditions Liaisons, 2011. ISBN 978-2878804331.
- ³⁰ Entretien avec l'auteur. 2013.
- ³¹ de Rosnay, Joël. *Enseignant Magazine*, 1997.
- ³² cf. note 2.
- ³³ Frion, Pascal. *Le paradigme du progrès et la recherche d'information : quelles alternatives ?* [en ligne]. 2009 (consulté le 20 octobre 2013).
<<http://pascalfrion.unblog.fr/files/2009/05/frionvsst2009nancyparadigmeduprogresintelligenceeconomique.pdf>>
- ³⁴ Hargittai, Eszter ; Neuman, W. Russell ; Curry, Olivia. Taming the Information Tide: Perceptions of information overload in the American home. *The Information Society*, 2012, vol. 28, number 3, p. 161-173.
- ³⁵ Apparue en Angleterre dans les années 1811-1812, le mouvement luddite protestait contre l'arrivée des machines dans l'industrie textile, des machines susceptibles à terme de remplacer l'homme. Ils ont mené de nombreuses actions de destruction de métiers à tisser. Le terme « luddite » a pour origine un ouvrier nommé Ned Ludd - Captain Ludd - qui lui-même aurait brisé des machines en 1780, mais dont l'existence est finalement incertaine.
- ³⁶ Iyer, Pico. The joy of quiet. *The New York Times*, 29 décembre 2011.
- ³⁷ Jauréguiberry, Francis. L'immédiateté télécommunicationnelle. In Moati, Philippe (ed.). *Nouvelles technologies et mode de vie. Aliénation ou hypermodernité ?* Éditions de l'Aube, 2005, p. 85-98. ISBN 978-2752601186.
- ³⁸ Shenk, David. Préface à Sauvajol-Rialland, Caroline. *Infobésité. Comprendre et maîtriser la déferlante d'informations*. Éditions Vuibert, 2013. ISBN 978-2311010589.
- ³⁹ Klein, Tristan ; Ratier, Daniel. *L'impact des TIC sur les conditions de travail*. Direction générale du travail et Centre d'analyse stratégique, Rapports & Documents, février 2012.

DE ROL VAN DE BIBLIOTHEEK IN TIJDEN VAN INFORMATION OVERLOAD

Sara DECOSTER

Bibliothecaris, Université de Liège (ULg)

▪ Dit artikel gaat in op de rol die de bibliotheek kan spelen in tijden van information overload. Het vertrekt van de twee basiscomponenten van information overload: een objectieve toevloed aan gegevens en de manier waarop deze verwerkt worden door de gebruiker. De combinatie van beide factoren leidt er vaak toe dat gebruikers voor een gemakkelijksoplossing kiezen, waarbij soms meer belang gehecht wordt aan snelle toegankelijkheid van informatie dan aan de kwaliteit. Om de gebruiker te helpen in diens omgang met de constante toevloed aan gegevens kan de bibliotheek een tweeledige rol spelen. Om de constante dataflux te beheren biedt de bibliotheek eerst en vooral technische hulpmiddelen aan. De recente ontwikkeling van discoverysystemen kan in dat licht gezien worden. Deze instrumenten zijn zeer duidelijk "user based" en bieden een extreem eenvoudige zoekinterface aan, die overigens toelaat om meerdere bronnen tegelijk te ondervragen. Ten tweede investeert de bibliotheek in de informatievaardigheden van de gebruiker. Communicatie is daarbij essentieel om het subjectieve probleem van information overload te verhelpen.

▪ Cet article étudie le rôle que peut jouer la bibliothèque à une époque où la surcharge informationnelle est omniprésente et part des deux composantes de base du phénomène de l'infobésité : en premier lieu, un flot de données important, et, en second lieu, la manière dont ces données sont traitées par l'utilisateur. La combinaison de ces deux facteurs amène souvent les usagers à choisir des solutions faciles et à privilégier la rapidité d'accès, parfois au détriment de la qualité de l'information. Dans ces conditions, la bibliothèque peut jouer un double rôle pour aider l'utilisateur à gérer l'afflux constant de données. En premier lieu, la bibliothèque met en place un outillage technique. Le développement récent des outils "discovery" peut être resitué dans cette veine. Ces outils sont très nettement orientés vers l'utilisateur, offrant une recherche très simplifiée, qui permet par ailleurs d'interroger plusieurs ressources à la fois. Deuxièmement, c'est en investissant dans les compétences informationnelles des utilisateurs que la bibliothèque peut lutter contre le versant subjectif de l'infobésité. Pour maximiser l'efficacité de cet encadrement, une bonne communication est primordiale.

Information overload

Het thema van information overload is brandend actueel, niet enkel voor informatiedeskundigen, maar ook in managementkringen of in de computerwetenschappen. Zelfs in het dagelijkse leven wordt information overload al snel een bron van stress, als men bijvoorbeeld het aantal televisiestations in oenschouw neemt¹.

Er bestaan dan ook vele definities van information overload. De hier gebruikte definitie steunt op het werk van Martin J. Eppler en Jeanne Mengis die information overload beschrijven als een discrepantie tussen de toevoer van informatie en de capaciteit tot verwerking ervan².

Deze definitie legt dus de nadruk op een onevenwicht dat ontstaat wanneer de mens zich niet meer in staat voelt om alle gegevens te beheersen, waarbij er impliciet vanuit gegaan wordt dat de hoeveelheid data steeds groter wordt, maar in feite gaat het om een wisselwerking tussen twee elementen. Enerzijds is er natuurlijk een bepaald volume aan gegevens die een objectief bestaan hebben en deel uitmaken van de werkelijkheid. Aan de andere kant bevindt zich de persoon die met de gegevens omgaat. Elk persoon heeft een bepaalde perceptie op zowel de gegevens op zich

als op de hoeveelheid ervan. Bijgevolg bezit information overload zowel een objectieve als een subjectieve kant. Dit betekent dat er niet enkel sprake is van information overload wanneer er objectief een teveel is aan gegevens, maar ook als het individu er niet meer in slaagt de gegevens naar wens te behandelen. In feite kan men stellen dat het volstaat dat de mens gewoon maar denkt dat er een teveel is aan data opdat er sprake zou zijn van information overload.

Het is een cliché: sinds de tweede helft van de 20^{ste} eeuw leven we in het informatietijdperk. Wekelijks krijgt de gemiddelde lezer van de *New York Times* meer informatie te slikken dan Janet-de-pet gedurende zijn hele leven in het tijdperk van de Stuarts³. Op academisch vlak was de omvang van de Amerikaanse bibliotheken in 1990 al dubbel zo groot als een goede honderd jaar tevoren⁴. Die spectaculaire anekdotes zijn inmiddels gemeenplaatsen geworden. In een studie die in 2011 gepubliceerd werd in *Science* probeerden Martin Hilbert en Priscila López deze exponentiële groei aan informatie zo exact mogelijk te becijferen: zij concludeerden dat er op dat moment $2,9 \times 10^{29}$ bytes aan informatie beschikbaar was op onze aardbol, wetende dat de opslagcapaciteit jaarlijks met 23 procent toeneemt⁵. Het Internet is natuurlijk van doorslaggevend belang in die hoge vlucht van informatie,

maar ook het boek laat het nog lang niet afweten. Volgens Robert Darnton werd er in 2007 om de 30 seconden wel ergens in de wereld een nieuw boek gepubliceerd⁶.

Het lijkt dus geen twijfel dat de mensheid geconfronteerd wordt met een ongebreidelde groei aan gegevens. Blijft de vraag wat we daarmee doen.

De situatie werd in feite goed samengevat door David Baker⁷. Terwijl de onderzoeker van de jaren '70 moeizaam trachtte oude, zeldzame bronnen terug te vinden in vergeten bibliotheken, zijn veel van dergelijke problemen vandaag verleden tijd dankzij de informatisering en immer beschikbare catalogi. Toch is het vaak nog een hele klus om precieze inlichtingen te krijgen over een gespecialiseerd topic. Het Internet genereert een continue flux aan informatie, waar echter nauwelijks controle op is. De juiste bijzonderheden te weten komen of het kaf van het koren scheiden, is, zoals David Baker het uitdrukt, zoeken naar een speld in een hooiberg.

Nieuwe technologieën hebben ongekende mogelijkheden gecreëerd, maar de kunst bestaat er vooral in ze te exploiteren, het juiste zoekinstrument te kiezen, de kwaliteit van de resultaten te beoordelen. Aangezien de lijsten met bibliografische referenties intussen angstwekkende proporties aannemen, doemt een ander risico op aan de horizon, aangeduid met de Engelse term *satisficing*⁸, die Maria Bates definieert als:

*"People do not just use information that is easy to find, they even use information they know to be of poor quality and less reliable - so long as it requires little effort to find - rather than using information they know to be of high quality and reliable, though harder to find"*⁹.

Mensen gebruiken niet enkel informatie die gemakkelijk te vinden is; ze gebruiken zelfs informatie waarvan ze weten dat zij van mindere kwaliteit en minder betrouwbaar is - zolang het maar weinig moeite kost om die te vinden - eerder dan informatie te gebruiken waarvan ze weten dat zij van hoge kwaliteit en betrouwbaar is, hoewel moeilijker te vinden.

In een cultuur waarin 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 de norm geworden zijn, nemen snelheid en gemakkelijke beschikbaarheid steeds meer de overhand op kwalitatieve en betrouwbare informatie, die echter moeilijk bereikbaar is. Deze evolutie beïnvloedt uiteraard de manier waarop zoekacties gevoerd worden, evenals de instrumenten die gebruikt worden. Studenten in een Amerikaans "college" beginnen in 83% van de gevallen hun zoektocht via een algemene zoekmachine, maar zo ongeveer nooit op de bibliotheekwebsite¹⁰. Ook dichterbij huis, in Clermont-

Ferrand wordt de catalogus van de universiteitsbibliotheek minder gebruikt dan algemene zoekmachines, m.n. *Google*, die 96 % van de doctorandi weten te bekoren¹¹. Daarenboven blijkt dat de gebruikers zich veelal beperken tot de eerste pagina met resultaten bij hun zoekacties op het Internet¹².

Deze cijfers illustreren niet enkel het succesverhaal van *Google*, maar maken deel uit van een algemene tendens¹³. Niet enkel jongeren, maar ook meer gevestigde vorsers behoren tot de zogeheten google-generatie die verwacht dat informatie slechts één click verwijderd is. Eenvoud wordt geassocieerd met efficiëntie en de zoektocht verloopt veelal horizontaal¹⁴. Gebruikers skimmen een tekst, pikken daar enkele elementen uit op en klikken verder¹⁵. Enige nuance is natuurlijk op zijn plaats. De *Google*-generatie is een heel brede noemer, waarbinnen een grote diversiteit aanwezig is, ook wat betreft de kennis van nieuwe technologieën¹⁶. Recent onderzoek heeft trouwens uitgewezen dat de informatievaardigheden van jongeren helemaal niet zo sterk ontwikkeld zijn¹⁷. Het is echter wel duidelijk dat gebruikers steeds meer de voorkeur geven aan e-bronnen, indien mogelijk met full text¹⁸. Grosso modo lijkt de vloedgolf aan informatie ervoor te zorgen dat de mens het bos door de bomen niet meer ziet en zich dus tevreden stelt met zijn eerste zoekresultaten¹⁹.

Het weloverwogen aanwenden van de hulpmiddelen kan bijdragen tot de preventie van information overload omdat de gebruiker op die manier de informatie beter kan beheersen. Een adequaat gebruik van de juiste instrumenten geeft meer controle over het zoekproces. Sensibilisering rond problematieken zoals de kwaliteit van informatie en intellectueel eigendom leidt tot een bewustere omgang met gegevens en helpt om *satisficing* tegen te gaan.

In die omstandigheden kan de bibliotheek op tweeërlei manier een betekenisvolle service uitbouwen voor haar gebruikers om hen van nut te zijn in tijden van information overload. Beide facetten van deze dienstverlening zijn in feite terug te voeren op de dubbele basisrol van de bibliotheek. Ten eerste stelt de bibliotheek content en zoekinstrumenten ter beschikking. Ten tweede voorziet zij begeleiding en vorming voor gerichte, autonome zoekacties naar de toekomst toe.

Deze twee aspecten zijn nauw met elkaar verbonden. De bibliotheek is al lang niet meer exclusief de plaats waar content ter beschikking gesteld wordt, maar vervult steeds meer een functie van mediatie tussen informatie en gebruiker,

o.m. door te investeren in diens informatievermogens.

Zoekinstrumenten en hoeveelheden gegevens

Een eerste manier om information overload tegen te gaan bestaat erin ervoor te zorgen dat de collectie overzichtelijk blijft, of deze nu gedrukt of elektronisch van aard is.

Als plaats is de bibliotheek dan ook altijd gestructureerd als een begrijpelijk geheel dat min of meer beantwoordt aan het verwachtingspatroon van de lezers. Alle organisatorische aspecten,

In de oceaan van referenties zijn het traditioneel bibliografieën en catalogi die de onderzoeker op het juiste spoor brengen. Vandaag bestaan er naast deze overbekende hulpmiddelen ook instrumenten van een nieuwe generatie, meer aangepast aan een webomgeving: de discovery-systemen²¹. Voorbeelden zijn *Primo*, ontwikkeld door Ex Libris, *Serials Solutions' Summon*, *Ebsco Discovery Service (EDS)* en *Encore*, het product van Innovative Interfaces²². Dergelijke producten laten toe om een zoekstelsel te creëren dat net zoals een klassieke catalogus toelaat om documenten terug te vinden en te lokaliseren. Discovery-systemen hebben echter ook een bibliografische functie en bieden dus de mogelijkheid om vele nieuwe referenties te ontdekken. Beide functies worden vervuld binnen één enkele interface



Fig. 1: De discovery-interface van Université de Liège.

zoals een goed bewegwijzeringsstelsel, kunnen de gebruiker helpen om zich te oriënteren. Zo bepleitte Gabriel Naudé reeds in de 17^{de} eeuw een eenvoudig en reeds breed verspreid classificatiesysteem, gebaseerd op de indeling volgens faculteiten²⁰. Hij verkoos dit boven originelere, meer complexe systemen, omdat zijn collectie in de eerste plaats moest beantwoorden aan de noden van een publiek dat zich snel een weg moest weten te vinden te midden van de boeken. Dit soort redenering gaat uiteraard net zo goed op voor een hedendaags learning center of voor een elektronische collectie. Een collectie is vooral nuttig als ze aangepast is aan de gebruiker en intellectueel toegankelijk is. Om snel de juiste referenties uit een omvangrijke collectie te lichten, zijn goede zoekinstrumenten natuurlijk van onschatbare waarde.

met één centrale zoekbox, die alle velden tegelijk aan een zoekactie onderwerpt. De bibliotheek kan natuurlijk ook meer geavanceerde zoekfuncties ter beschikking stellen.

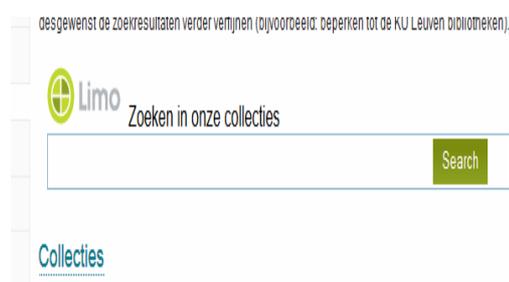


Fig. 2: De discovery-interface van de KU Leuven.

Eenvoud is troef en op die manier trachten discovery-systemen zich aan te passen aan tijden van

information overload²³. Het systeem ondervraagt meerdere bronnen tegelijk. In het geval van *Primo* zijn de referenties afkomstig uit bibliografische databanken, open access archieven, de bibliotheekcatalogus, bepaalde websites,... Uit al deze kanalen worden verschillende types van documenten beschikbaar gesteld: artikels, boeken, reviews, lemma's uit online referentiewerken,... Op die manier kan de bibliotheek elektronische documenten onmiddellijk toegankelijk maken, wat bijvoorbeeld het geval is met Primo zoals het systeem gebruikt wordt door de Universiteit de Liège.

Een dergelijk systeem biedt natuurlijk een evidente tijdsinstaat voor de gebruiker, al was het maar door de vele instrumenten die tegelijk doorzocht worden, tijdens een globale zoekactie, die anders elk afzonderlijk onderzocht zouden moeten worden. De zoekactie zelf is bijzonder intuïtief en functioneert op dezelfde wijze als een *Google*-search, maar in tegenstelling tot wat bij *Google* gebeurt worden de resultaten geselecteerd in kwalitatieve bronnen met een wetenschappelijke waarde. Verdere selectie van de resultaten is mogelijk via verschillende facetten die voorgesteld worden door het systeem en slechts aangevinkt hoeven te worden door de gebruiker.

via een gespecialiseerde bibliografie en een aparte zoekinterface. In sommige gevallen is dit ook noodzakelijk: niet alle databanken zijn geïntegreerd in discovery systemen en de illusie van bibliografische volledigheid blijft hoe dan ook een utopie.

Het achterliggende idee van de discovery tools is om de interface in overeenstemming te brengen met de reflexen van de gebruiker. De gebruiker vindt dus de intussen vertrouwd geworden zoekmodus van *Google* terug op de bibliotheekwebsite. Door een omgeving aan te bieden die duidelijk "user based" is en niet moeilijk en oncontroleerbaar lijkt, trachten discovery tools niet alleen een oplossing te bieden voor de objectieve explosie aan informatie, maar proberen ze ook te antwoorden op het subjectieve probleem van information overload.

Daarbij dient een initiële zoekactie vaak om snel referenties bij elkaar te sprokkelen. Dit betekent echter niet dat informatievaardigheden onbelangrijk geworden zijn. Niet alleen omdat meer complexe zoekacties in gespecialiseerde databanken voorlopig nog steeds aan de orde zijn, maar ook omdat discovery tools enkel ten volle benut kunnen worden mits een goed begrip van het infor-

The screenshot shows the discovery interface of the University of Liège. At the top, there is a search bar with the query 'woolf modernism' and a 'Go' button. Below the search bar, there are options for 'Tous les documents' and 'Recherche avancée'. On the right, there are links for 'MyDelivery', 'Accès distant (VPN)', and 'Ressources en test'. The main content area displays search results for 'woolf modernism', showing 2,058 results. The results are sorted by 'Pertinence'. The first result is an encyclopedia entry titled 'Modernism' (2012), which includes a snippet about Virginia Woolf, Marcel Proust, Gertrude Stein, and William Faulkner. The second result is a book titled 'The Cambridge companion to Virginia Woolf' (2010) by Susan Sellers. The third result is another encyclopedia entry titled 'Modernism' (2012) by Pascendi. The fourth result is a book titled 'A route to modernism' (2000) by Hardy, Lawrence, and Woolf. On the left side, there are several facets for filtering results, including 'Collections ULg', 'Type de document', and 'Auteur'. The 'Type de document' facet shows counts for Articles (1,825), Critiques (751), Livres (66), Articles courts, notes (60), and Entrées d'encyclopédie (16). The 'Auteur' facet shows counts for Mackay, Marina (4), Humm, Maggie (4), Lackey, Michael (4), and Sim, Lorraine (3).

Fig. 3: De lijst met zoekresultaten en facetten in de discovery-interface van Universiteit de Liège.

Door de centralisatie van grote hoeveelheden referenties in één zoekstelsel kunnen discovery systemen tot op zekere hoogte een oplossing bieden voor het kwantitatieve probleem van de enorme aantallen publicaties. De gebruiker kan de informatie snel "scannen" en het exploratieve "ontdekken" van het onderwerp wordt eenvoudiger. Nadien kan een zoekactie uitgediept worden

matielandschap. Het geïntegreerd zoeken leidt naar verschillende types van resultaten, die correct geïnterpreteerd moeten worden.

Een voorbeeld, gebaseerd op de discovery-interface van de Universiteit de Liège kan hier verhelderend werken. Primo heeft deels een bibliografische functie, en laat toe referenties te

identificeren die al dan niet aanwezig zijn in de collecties.

Een gebruiker die op zoek is naar artikels over literatuur met de aanslagen van 11 september als thema, vindt bijvoorbeeld het artikel *Organic shrapnel: affect and aesthetics in september 11 fiction* van Rachel Smith Greenwald, dat in dit voorbeeld deel uitmaakt van de elektronische collectie en onmiddellijk gedownload kan worden.

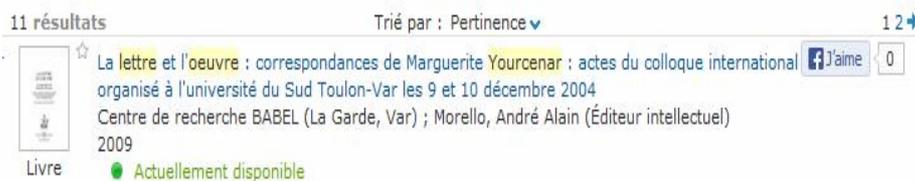


Fig. 5: Het boek dat het artikel bevat is in de collectie aanwezig en kan gelokaliseerd worden.

preteren. Begeleiding kan dus van pas komen. Hier is een rol weggelegd voor de bibliotheek. De mogelijkheid om verschillende types van referenties te raadplegen via één enkele interface is

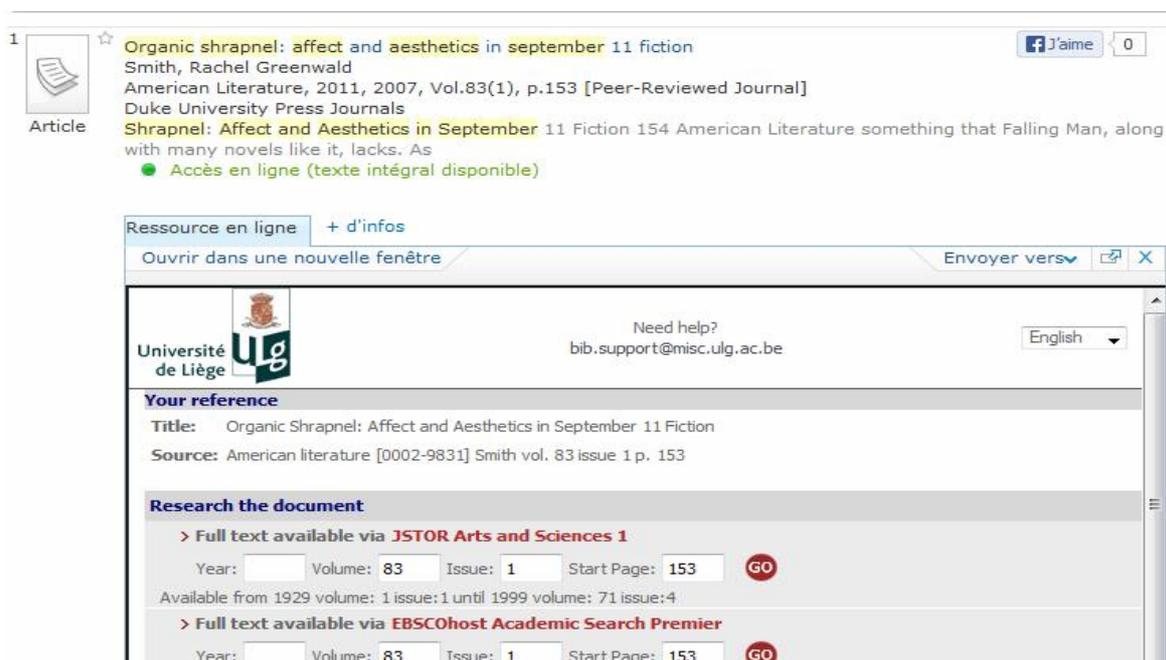


Fig. 4: De bibliografische referentie van een artikel dat onmiddellijk gedownload kan worden.

Natuurlijk bevatten discoverytools niet alle bibliografische referenties over elk onderwerp. Zo laat het discoverystelsel niet toe een bijdrage uit een colloquium van 2004 *Yourcenar, Lilar, Beauvoir et le statut de l'intellectuelle*, waarvan de akten gepubliceerd zijn onder de titel *Correspondances de Marguerite Yourcenar*, als artikel terug te vinden.

Het discoverystelsel functioneert echter ook als catalogus en het boek dat het artikel bevat is wel degelijk fysiek aanwezig in de gedrukte collectie. De gebruiker kan de aanwezigheid ervan eenvoudig controleren, door zijn zoekactie toe te spitsen op de bundel, zoals in een klassieke catalogus.

Dergelijke subtiele verschillen tonen aan dat informatievaardigheden zeker waardevol blijven. De gebruiker moet de mogelijkheden van het instrument op bewuste wijze kunnen exploiteren, en moet de zoekresultaten correct kunnen inter-

immers hoogst interessant voor de gebruiker, maar sommigen vrezen dat al deze verscheidenheid voor verwarring zorgt. Dit blijkt althans uit een enquête die georganiseerd werd bij het Luikse bibliotheekpersoneel kort voor de lancering van het discovery-instrument²⁴.

Interactie tussen bibliotheek en gebruiker

De bibliotheek heeft dus een functie te vervullen als gids om de lezer door het oerwoud van de informatie te loodsen in tijden van overload. Opdat deze niet zou verdrinken in het moeras van informatie, kan de bibliotheek niet alleen vormingssessies organiseren, maar ook een selectie van relevante bronnen en zoekinstrumenten opmaken²⁵.

Een goed geïnformeerde gebruiker zal efficiënter zoeken en beter gewapend zijn tegen information overload, gewoon al omdat hij weet waar hij naartoe wil. Perceptie is daarbij niet onbelangrijk: de gebruiker moet het gevoel hebben dat de bibliotheek coherent en begrijpelijk is, en dat hij de reële mogelijkheid heeft om de collectie doeltreffend te exploiteren. Het aspect communicatie over de bibliotheek zelf is cruciaal in dat verband, al was het maar opdat de gebruiker zich betrokken zou voelen.

Een dergelijke vorm van communicatie impliceert natuurlijk een bepaalde vorm van interactiviteit, die gerealiseerd kan worden op vele manieren, gaande van informele dagdagelijkse contacten over enquêtes en statistieken tot inspraak in beheersraden. Bij de collectievorming kan patron driven acquisition overwogen worden voor e-books. Op websites kan een elektronische interactiviteit gecreëerd worden die niet zomaar een gadget is, door de integratie van functies van het type 2.0, zoals men dat vandaag ziet bij databanken die toelaten om referenties te delen met andere onderzoekers, of via sociale media waarbij rekening gehouden wordt met de commentaar van gebruikers.

In het tijdperk van de communicatie moet de bibliotheek een evenwicht vinden tussen haar functie van attendering en het luisteren naar de opinie van haar publiek. Grof gesteld is interactiviteit immers altijd tweerichtingsverkeer. Dit betekent dat de gebruiker actief deelneemt aan de constructie van het bibliotheekgebeuren en niet passief de inlichtingen ontvangt. De bibliotheek heeft steeds een rol willen spelen van gids, vaak met een educatief doel, maar in een wereld van steeds verregaander specialisatie is de gebruiker op bepaalde vlakken onvermijdelijk meer gespecialiseerd dan de bibliotheekmedewerker. Samenwerking met allerhande types van gebruikers kan dus wel degelijk verrijkend zijn. Een openba-

re bibliotheek kan verschillende sociale actoren aanspreken voor gezamenlijke initiatieven i.v.m. levenslang leren, terwijl een wetenschappelijke bibliotheek projecten kan ondernemen met specialisten.

De situatie is dus behoorlijk ingewikkeld. De grote uitdaging voor bibliotheken zal erin bestaan om up-to-date te blijven. Die challenge is deels van technische aard. Sommige gebruikers zijn heel goed mee met nieuwe technologieën en wachten niet op de bibliotheek om te experimenteren met allerhande snuffjes, zoals e-readers of bibliografische programma's zoals *Zotero*²⁶. Dit leert ons dan weer dat de bibliotheek moet blijven investeren in haar medewerkers. Sommigen onder hen kunnen opgeleid worden om lezers te begeleiden bij het gebruik van specifieke materialen.

Het opvolgen van alle verschillende evoluties, die elkaar in sneltempo opvolgen, is waarschijnlijk de grootste uitdaging voor bibliotheken, opdat deze zelf niet zouden verdrinken in één of andere vorm van information overload. Communicatie is daarbij essentieel om snel in te spelen op alle nieuwigheden. Het informatietijdperk is waarschijnlijk niet toevallig ook het tijdperk van de communicatie. Op die manier is het mogelijk om de vinger aan de pols te houden, de juiste hulpmiddelen ter beschikking te stellen, gebruikers te informeren en zo information overload tegen te gaan.

Sara Decoster

Université de Liège

Bibliothèque ALPHA: sections

Germanique/Romane

Place Cockerill, 1. Bât. A2

4000 Liège

sara.decoster@ulg.ac.be

September 2013

Noten

- ¹ Edmunds, A., Morris, A. The problem of information overload in business organisations : a review of literature. *International journal of information management*, 2000, vol. 20, n° 1, p. 17.
- ² Eppler, M., Mengis, J. The concept of information overload: a review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. *Information Society*, 2004, vol. 20, n° 5, p. 326.
- ³ Bawden, D., Robinson, L. The dark side of information: overload, anxiety, and other paradoxes and pathologies. *Journal of information science*, 2009, vol. 35, n° 2, p. 184.
- ⁴ Idem.
- ⁵ Hilbert, M., López, P. The world's technological capacity to store, communicate, and compute information. *Science* [online], 2011 (geraadpleegd op 24 mei 2013), vol. 332, n° 6025, p. 60-65. <<http://www.sciencemag.org/content/332/6025/60>>

- 6 Darnton, R. Old Books and E-books. *European Review*, 2007, vol. 15, n° 2, p. 165-170.
- 7 Baker, D. From needles and haystacks to elephants and fleas : strategic information management in the information age. *New review of academic librarianship*, 2008, vol. 14, n° 1/2, p. 1-16.
- 8 Een recent artikel over dit onderwerp: Prabha, C. *et al.* What is enough? Satisficing information needs. *Journal of Documentation* [online], 2007 (geraadpleegd op 11 september 2013), vol. 63 n° 1, p. 74-89. <<http://www.oclc.org/research/publications/archive/2007/prabha-satisficing.pdf>>
- 9 Bates, M. J. Task force recommendation 2.3: research and design review: improving user access to library catalog and portal information". *Library of Congress bicentennial conference on bibliographic control for the new millennium* [online], 2003. (geraadpleegd op 25 mei 2013), p. 4. <<http://www.loc.gov/catdir/bibcontrol/2.3BatesReport6-03.doc.pdf>>
- 10 Gauder, B (ed.). *Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community. a Report to the OCLC Membership* [online], OCLC, 2011 (geraadpleegd op 9 september 2013), p. 55. ISBN 978-1-55653-395-2. <<http://www.oclc.org/reports/2010perceptions.en.html>>
- 11 Alibert, F. *Enquête sur les besoins des doctorants clermontois en formation à la recherche documentaire* [online]. Bibliothèque communautaire et interuniversitaire, [2009] (geraadpleegd op 13 september 2013). Rapport. 24 p. <<http://www.ensib.fr/bibliotheque-numerique/document-40779>>
De resultaten van dit onderzoek worden bevestigd in Bretagne, cf. Henriët, O., Malingre, M.-L. Serres, A. *Enquête sur les besoins de formation des doctorants à la maîtrise de l'information scientifique dans les écoles doctorales de Bretagne : analyse et synthèse des résultats* [online]. Université européenne de Bretagne, juin 2008 (geraadpleegd op 4 september 2013). 44 p. <http://www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/sites/default/files/Synthese_Enquete_SCD-URFIST.pdf>
Zie ook : Richelle, L., Renaville, F., Lhoest, R. *Primo @ ULg : formation à destination du personnel des Bibliothèques de l'Université de Liège* [online]. 2e uitg. Université de Liège, Réseau des Bibliothèques, 2013 (geraadpleegd op 23 augustus 2013). <<http://hdl.handle.net/2268/154830>>
- 12 Cornwell, C. *The importance of one-page visibility* [online]. iCrossing, Februari 2010 (geraadpleegd op 14 september 2013). 4 p. <<http://www.icrossing.com/sites/default/files/page-one-visibility.pdf>>
- 13 Timpson, H., Sansom, G. A student perspective on e-resource discovery: has the Google factor changed publisher platform searching forever? *Serials librarian*, 2011, vol. 61, n° 2, p. 253-266.
- 14 Rowlands I., Nicholas, D., Huntington, P. *Information behaviour of the researcher of the future* [online]. University College London, CIBER group, 2008 (geraadpleegd op 10 september 2013). <<http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/resourcediscovery/googlegen.aspx>>
- 15 Nicholas, D. The behaviour of the researcher of the future: the "Google generation". *Art libraries journal*, 2010, vol. 35, n° 1, p. 18-21.
- 16 Rowlands I., Nicholas, D., Huntington, P., *op. cit.* De resultaten van Julie Carpenter liggen in dezelfde lijn en tonen aan dat nieuwe technologie niet zo'n grote rol speelt in het werk van jonge onderzoekers, cf: Carpenter, J. Researchers of tomorrow : the research behaviour of generation Y doctoral students. *Information services & use*, 2012, vol. 32, n° 1/2, p. 3-17.
- 17 Thirion, P., Pochet, B. Information literacy in students entering higher education in the French speaking community of Belgium: lessons learned from an evaluation. *IFLA Journal* [online], 2009 (geraadpleegd op 29 mei 2013), vol. 35, n° 2, p. 152-170. <<http://hdl.handle.net/2268/15799>>. Rowlands I., Nicholas, D., Huntington, P., *op. cit.*
- 18 Rowlands I., Nicholas, D., Huntington, P., *op. cit.*
- 19 Badke, W. Information Overload? Maybe Not. *Online*, 2010, vol. 34, n° 5, p. 52-54.
- 20 Naudé, G. *Avis pour dresser une bibliothèque*, éd. B. Teyssandier. Paris (*Cadratin* 12), 2008, p. 271.
- 21 Hoepfner, A. The ins and outs of evaluating web-scale discovery services. *Computers in libraries*, 2012, vol. 32, n° 3, p. 6-40. Vaughan, J. Investigations into library web-scale discovery services. *Information technology & libraries*, 2012, vol. 31, n° 1, p. 32-82.
- 22 François Renaville en Laurence Richelle schreven een artikel over de implementatie van Primo in de Universiteit de Liège, cf. Renaville, F., Richelle, L. Déploiement de la solution discovery Primo à l'Université de Liège. *Cahiers de la Documentation = Bladen voor Documentatie*, december 2013, vol 67, nr 4, p. 41-53.

- ²³ Volgens Morville is dit een essentiële evolutie voor de bibliotheek om relevant te blijven, cf. Morville, P., Sullenger, P. Ambient findability: libraries, serials, and the Internet of things. *Serials librarian*, 2010, vol. 58, n° 1/4, p. 33-38.
- ²⁴ Renaville, F., Richelle, L., Thirion, P. "Where are my Marc records?" - Librarians' perception of discovery tools [online]. In International Group of Ex Libris Users (IGeLU). *IGeLU 2013 Conference Berlin*. Berlijn, 8-12 september 2013 (geraadpleegd op 14 september 2013). <<http://hdl.handle.net/2268/154833>>
- ²⁵ Reichardt en Cox onderstrepen dit element van selectiviteit en geven verder aan dat geïntegreerd zoeken de strategie van de toekomst is, cf. Reichardt, R., Cox, C. N. Digital reference overload: thoughts on how to deal. *Internet reference services quarterly*, 2006, vol. 11, n° 2, p. 105-112.
- ²⁶ Gelijkaardige conclusies worden getrokken door Dolores Meglio, cf. Meglio, D. Staying relevant in the digital age: collaboration and marketing skills will be as relevant as technological skills to information professionals who want to continue meeting their clients' needs. *Information outlook*, 2012, vol. 16, n° 4, p. 17.

INFORMATION OVERLOAD

A Problem Of The Ages

Jonathan B. SPIRA
Chief Analyst, Basex

- Information Overload cost the U.S. economy \$997 billion in the year 2010 and the problem shows no signs of abating. Indeed, mankind is constantly developing new and innovative tools that, while applauded as "the next big thing", also exacerbate the problem of Information Overload at the same time. Information Overload has caused people to lose their ability to manage thoughts and ideas, contemplate, and even reason and think. Many e-mail exchanges which go on for days and weeks at a time could have been resolved with a five minute phone call. There are many things individual knowledge workers as well as large and small companies can do to lessen its impact, but the first step is both simple and clear: raise awareness of the problem.
- In 2010 kostte information overload de Amerikaanse economie \$997mld en er is geen enkel signaal van enige ommekeer. Inderdaad worden er nog steeds nieuwe en innoverende hulpmiddelen ontwikkeld, toegejuicht als "the next big thing" toch tevens het probleem van information overload aanwakkeren. Information overload heeft ertoe geleid dat mensen niet meer in staat zijn om hun ideeën en gedachten te beheren, om te overwegen en zelfs om te redeneren en te denken. Veel e-mailverkeer, een "send and reply" dat dagen of weken aansleept, kan dikwijls worden opgelost met een telefoontje van enkele minuten. Individuele kenniswerkers en ondernemingen kunnen de impact verminderen, een eerste stap is eenvoudig en duidelijk: zich bewust worden van het probleem.
- En 2010, la surcharge informationnelle a coûté 997 milliards de dollars à l'économie des États-Unis, et la tendance ne montre aucun signe d'affaiblissement. En effet, l'être humain s'ingénie à développer en permanence de nouveaux outils qui, bien qu'accueillis comme la prochaine innovation majeure, ne font qu'aggraver le problème par la même occasion. La surcharge informationnelle a pour conséquence que beaucoup ne sont plus en mesure de gérer leurs idées ou leurs pensées, d'imaginer, ni même de raisonner et de penser. De nombreux échanges de courriers électroniques, étalés sur plusieurs jours ou semaines, auraient pu être épargnés par un simple appel téléphonique de 5 minutes. Pour atténuer cet impact, les travailleurs du savoir, tout comme les grandes ou les petites entreprises, peuvent accomplir de nombreuses démarches, mais la toute première est simple et évidente : faire prendre conscience du problème.

"Why are you so passionate about the problem of information overload?" is perhaps the question I have been asked most often in the past decade.

Information Overload has been a passion of mine since the time (in grammar school) when I learnt about the Library of Alexandria. The library was charged with collecting all of the world's knowledge, the first effort of its kind, and became home to scholars from around the world. [It also had one of the most original acquisition policies ever, namely it (possibly apocryphally) confiscated every book that came across its borders (Alexandria had a man-made port and was an early international trading hub) and copied each one, usually returning the copy, not the original, to its owner.]

I was exposed to how information flows (and does not flow) throughout an organization at an early age as my father was the CEO of a company in the photographic industry and one of my earliest jobs was assisting with the selection and deployment of office automation systems.

What I saw and learnt made an indelible impression on me.

We started Basex, the research firm where I served as chief analyst, to understand how new and emerging technologies, including e-mail (which was new then), could work in harmony with business and to help organizations understand how these tools could positively impact what we call "productivity".

Productivity is an elusive goal for every organization. But let's first look at how we view information.

Today, information is both a currency and a product. Somewhat contrary to the normal laws of supply and demand that dictate the value of other currencies and products, information has become self-perpetuating, in part because we have built technology that easily allows us to create new information without human intervention.

Indeed, we've become so good at generating information that it becomes effortless and, as a result, we end up creating far more than we can comfortably manage.

While some may contend that there's no such thing as too much information per se, what does exist is a great inability to manage the flow of in-

formation so that people can easily find what they are looking for and not feel overwhelmed.

This is information overload.

As I've written and said many times, information overload throttles productivity, reduces our capability to absorb and learn, puts our physical and mental health at risk, and interferes with personal and business relationships.

According to research that I conducted at Basex, the costs of information overload is extremely high, and this is not only a monetary cost. Indeed, research conducted by me at Basex and published in my book *Overload! How Too Much Information Is Hazardous To Your Organization*, information overload shows the financial cost the U.S. economy to be \$997 billion per year. But that is only a part of the overall cost.

As the tools we use happily chirp to alert us of new information, day in and day out, they take a toll, emotionally and intellectually.

Things were simpler in the olden days

Before the dawn of the Industrial Revolution, knowledge work was hard work. The tools used by early knowledge workers required stone, chisels, quills, and parchment simply to store information and allow it to be distributed.

It was possible to distribute information over a distance back then as well, but it was tricky. Sending a message might have involved beacon fires, flags, carrier pigeons, drums, mirrors, or even a man on a horse. Clearly, typing on a keyboard or touchscreen and hitting send pales by comparison.

Of course, the easier it became to publish information, the more overloaded we became.

Today, innovation comes quickly and today's state-of-the-art tools become yesterday's news in a nanosecond. What will be available even a few years down the road is hard to fathom, and what we will be using 20 or 30 years hence is the stuff that science fiction is made of. I have no doubt that the individual who updates this discussion in 2084 will look back at today's rather primitive tools and smile knowingly.

In the early 1990s I began to realize that the spread of then-new technologies within the enterprise, such as e-mail, were creating as many problems as they were solving.

It is only getting worse.

Not too long ago, I was in a meeting room with colleagues trying to prepare for a conference on information overload that I was moderating. I was receiving so much "input" from so many people (both in the room and on-line) relating to the meeting that I found myself unable to compose a simple paragraph for a news release.

Ironically, preparation for the information overload conference had simply overloaded me to a point I hadn't yet reached before.

I stopped what I was doing, took a meditative stroll through some empty rooms, and returned to the task at hand about half an hour later. Paragraph complete, I was ready to move onto other matters.

Society

Information is the most democratic of institutions, the great leveler of society and business. Today, practically everyone everywhere is more informed than even the most informed person was a mere 25 years ago (yet paradoxically knows a smaller percentage of the available knowledge).

Governments, too, are far better informed, particularly about what other nations are doing (which one may only hope leads to fewer misunderstandings) although perhaps too well informed in some areas as the recent news of the wiretapping of German Federal Chancellor Angela Merkel's mobile phone would indicate.

Information can also be used to move people out of poverty. Young people in poorer nations, witness India for example, have been able to capitalize on the flexibility of an information society to create better lives for themselves as knowledge workers, something unimaginable a mere quarter century ago.

Think about your day – and mine.

I recall with great nostalgia a CNBC interview on productivity issues in 1993. The reporter, Bob Pisante, opened the segment by saying *"It's not just meetings that are taking up a ton of time, there's also a problem with mail. And in this day and age, mail means e-mail. You think you're busy? Jonathan Spira can get 150 e-mails a day."*

If only that were the case today.

The knowledge worker

Today, millions of workers around the world are knowledge workers. In the United States alone, that figure is 78.6 million people, a plurality of the workforce today.

A "knowledge worker" is defined as a participant in the knowledge economy. The "knowledge economy" connotes an economic environment where information and its manipulation are the commodity and the activity (in contrast to the industrial economy, where workers produce a tangible object with raw production materials and physical goods).

Knowledge workers are found at all economic stations. An accounting clerk is a good example of an entry-level or rudimentary knowledge worker. An architect or engineer is an excellent example of a skilled knowledge worker, as is an airline pilot or physician. And a rocket scientist or Nobel Prize-winning economist is representative of the top echelon of knowledge workers.

Knowledge workers think for a living to varying extents depending on the job and situation, but there is little time for thought and reflection in the course of a typical day. Instead, information – often in the form of e-mail messages, reports, news, Web sites, RSS feeds, blogs, wikis, instant messages, text messages, *Twitter*, and video conferencing walls – bombards and dulls our senses.

We try to do our work, but information gets in the way. I liken this to playing *Tetris*, where the goal is to keep the blocks from piling up. You barely align one, and another is ready to take its place.

When computers first began to encroach upon our everyday lives, they were in distant, glass-walled rooms run by scientists in white coats. The closest most of us came to them were punch cards that came with utility bills. Indeed the term "Do not fold, spindle, or mutilate" became a running gag among late-night comedians (as well as the name of a movie in the 1970s about a computer dating service).

Computerization was the source of conflict in earlier films as well. Some films presaged the disappearance of the work-life balance (*Modern Times*, *Metropolis*). *Desk Set* (1957), where Spencer Tracy and Katherine Hepburn clash over the computerization of a TV network's research department, presented an epic man versus machine struggle.

Information overload was first mentioned in 1962 by Bertram Gross in *Operation Basic: The Retrieval Of Wasted Knowledge*. It was predicted by

Alvin Toffler in *Future Shock* (1970). In 1989, Richard Saul Wurman warned of it in his book *Information Anxiety*.

But it's no longer a problem of the future: it's something that we have to address and manage right now.

Indeed, the term "information overload" has become part of the vernacular. While spending the better part of a week at the remote Blackberry River Inn in Connecticut to focus on writing my book, I found that people I ran into had much to say on the topic. They also had an encyclopedic knowledge of the dangers of multitasking and cited several incidents where texting resulted in train crashes and other accidents.

Two women dining next to me at a local restaurant asked about my visit and, when I mentioned the topic of the book, they both started rattling off the dangers of multitasking and the problems of finding accurate information online.

Another time, at a cocktail party, the chief information officer at a large software company quizzed me endlessly on what he could do about the problem to make his workforce more efficient and effective given the severity of the problem.

Information, please?

"Let your fingers do the walking" was the ubiquitous slogan for the Yellow Pages directories in the United States, conceived in 1964 by Geers Gross. It presaged a culture that today one can find anything and everything online. The premise in 1964 was that, rather than going from store to store, you could find what you were looking for in the commercial telephone book.

Back then, getting "information" was practically synonymous with asking the telephone company operator for a number. How things have changed: Today it might be a challenge to locate a telephone book or getting a live person on the line when calling directory assistance.

Given the information explosion that followed the introduction of the Web a mere 25 years ago into almost every corner of the earth, it is clear to me that our fingers never stop walking.

Please, sir, I want some more

From the dawn of civilization, every generation has had access to more information than the one preceding it. Indeed, some historians maintain that Aristotle in his day knew everything – that is

to say, he knew almost all that was to be known in his time. The same has been said for other polymaths, such as Francis Bacon and Thomas Young.

One thing is clear: such an accomplishment would be impossible today.

It's debatable as to whether any one person had in the past known all there was to know (and also unprovable). One thing, however, is clear, namely that each person who comes into the world today is able to know a progressively smaller and smaller percentage of the world's knowledge.

More information has been produced in the last 25 years than in the last five centuries. Indeed, it has been said that a weekday paper edition of the *New York Times* contains more information than an average person living in the seventeenth century would have been exposed to in a lifetime.

The impact of the amount of information created merely in the last decade, not to mention the last 12 months, is mind numbing.

Real problems

To see the problems that can result from Information Overload, we need to look no further than the reaction of the U.S. National Archives and Records Administration (NARA) in 2009 when it discovered that the outgoing Bush administration would be turning over approximately 100 terabytes of data. That is 10 times that of what the Clinton administration generated in the same amount of time eight years earlier. To deal with the impending flood of content, NARA launched an "emergency plan." And this is an agency whose sole mission is to keep records.

Over the past year, we have literally created billions of pictures, documents, videos, podcasts, blog posts, and tweets. Let's not even stop to think about how much information has been created in the past decade. If this information remains unmanaged, and it most likely will, it may well be impossible for anyone to make sense out of any of this content later on since we have no mechanism to separate the important from the mundane.

This presents us with a colossal paradox. On one hand, we want and need to ensure that what is important from our time is somehow preserved. If we don't preserve it, we are doing a disservice to generations to come; they won't be able to learn from our mistakes as well as from the great breakthroughs and discoveries that have occurred in our time. On the other hand, we are

creating so much information, which may or may not be important, that future scholars may shake their head in wonder and confusion as they give up trying to make sense of it.

Key inventions and discoveries, starting with papyrus (ca. 3500 BCE) and ink (2697 BCE) but more recently photography (1839), the commercial telegraph service (1844), the typewriter (1868), the telephone (1876), xerography (1938), the DEC PDP-1 mini computer (1960), ARPANET (the military predecessor to the Internet, created by the U.S. Defense Department's Advanced Research Projects Agency, which today is called DARPA) (1969), e-mail (1971), mobile phones (1973), the personal computer (1974), and the World Wide Web (1991), as well as more recent developments including smartphones, tablets, and social media, have facilitated increased access by democratizing content creation and distribution.

How democratic has information become? The answer may best be illustrated by what Tim Berners-Lee, inventor of the World Wide Web, wrote in 1999 in his book *Weaving the Web*:

"Suppose all the information stored on computers everywhere were linked. Suppose I could program my computer to create a space in which anything could be linked to anything. All the bits of information in every computer... on the planet would be available to me and to anyone else. There would be a single, global information space."

The discoveries in the past 150 years have changed where, how, and with whom we work. They have facilitated the creation of a workforce comprised largely of knowledge workers, rewritten (or in some cases eliminated) the boundaries between work and private life, and created new workplace problems, such as information overload, which were heretofore considered only in theoretical terms.

Larry Bowden, a vice president at computer giant IBM, told me he knows this firsthand. *"Information overload basically slows me down because I'm interacting with information that's irrelevant and out of context and not allowing me to get to the end point to have the impact that I want."*

Bowden is in charge of IBM's portal and "digital experience" software. If he is running into difficulty with too much information, what's going to happen to the rest of us?

What information overload has wrought

Information overload is causing people to lose their ability to manage thoughts and ideas, contemplate, and even reason and think. We are becoming instead, as Ted Koppel told his *Nightline* television audience in 1986, "a nation of electronic voyeurs whose capacity and appetite for dialogue is a fading memory."

Active engagement, it would appear, belongs to an earlier generation. Bursts of 140 character messages in the form of individual tweets seems to have replaced more thoughtful means of communication for millions of people; instead of in-depth analysis and thought, we accept brief, fleeting, ephemeral thoughts that are of little consequence and have little impact.

I spend much of my time in meetings with people who are extraordinarily tech savvy, many of them senior and top executives at large companies that either create or consume large amounts of software and information (or often both).

Literally every person I have spoken with has confessed how he feels overwhelmed by the sheer quantity of information he is expected to deal with on a daily basis. This doesn't even take into consideration the technologies that noisily compete for a person's attention. What no one has yet realized is, however, the tremendous economic impact that this has on organizations and the legions of knowledge workers employed by them.

If for no other reason than to make it possible for future generations to be able to access information generated by us in the present, as well as what they themselves generate, we need to take the appropriate steps to solve this problem – and we need to do this now.

How do we accomplish this? It is clear (at least to this writer) that the tools we need to find information are lacking. The amount of information we have is simply too much for individuals to manage unaided by some form of technology, yet the tools we have available simply can't keep up. Even the latest advances in search and discovery don't seem to be able to keep up with the massive amount of information that accumulates when we are not looking.

The dawn of a new information age?

Technology and our use of it have evolved in the past 150 years in ways that truly numb the mind.

However, man has not necessarily evolved along the same path. A computer is designed to accomplish a specific task, to compute things, but this does not mean that it is an extension of how we humans work; we do not work the same as machines. This puts us in conflict with our tools, which takes a toll, not only emotionally and intellectually but on the bottom line as well.

For all intents and purposes, we are at the very beginnings of a new information age, and unlike past epochs, such as the industrial age, we are moving at such a fast pace that mistakes are amplified. The term "information age" is not new, however, even though, according to *The Death Of The American Telephone & Telegraph Company* by James R. Messenger, AT&T coined the phrase in 1982. The first mention of the term that I can locate (thanks to *Google Books*) dates back to 1915, in an article entitled *The Demand For The Illustrated Information Article* although the author, A.H. Martin, had a very different sense of what was meant.

The very notion of a modern-day corporation, something that came about once the industrial revolution was under way, will most certainly change as the information age evolves. Companies are already becoming somewhat virtual, but this trend will increase dramatically in the coming years.

A true virtual company might work more like the way movie producers in Hollywood form a production company for a single film. Workers with the right set of skills come together for the duration of the project and then move on to something else. In the next decade or so, smaller and more flexible organizations will be able to compete favorably with their larger counterparts as a result of being able to draw on resources previously available only to the larger ones – as well as on some resources larger organizations simply cannot tap into.

Meanwhile, workers will be more attracted to such smaller entities because of the greater flexibility offered by such organizations for these very reasons.

Today, a virtual workforce is the calling card of a few leading-edge companies. JetBlue, a U.S. airline founded in 1998, never built a traditional call center to take reservations. Each and every person in the call center works from home, something that few if any callers are aware of.

While many believe that all of our technological innovations and changes have done much good for humankind by raising the standard of communications and living, these changes must be looked at critically, with the recognition that they

may in fact do far more harm than anyone anticipated.

Key information overload facts to consider¹

- There are 78.6 million knowledge workers in the U.S. alone
- Information Overload cost the U.S. economy almost \$1 trillion in 2010
- A minimum of 28 billion hours is lost each year to information overload in the United States.
- Reading and processing just 100 e-mail messages can occupy over half of a worker's day.
- It takes five minutes to get back on track after a 30 second interruption.

- For every 100 people who are unnecessarily copied on an e-mail, eight hours are lost.
- 58% of government workers spend half the workday filing, deleting, or sorting information, at an annual cost of almost \$31 billion.
- 66% of knowledge workers feel they don't have enough time to get all of their work done
- 94 %of those surveyed at some point have felt overwhelmed by information to the point of incapacitation.
- One major Fortune 500 company estimates that Information Overload impacts its bottom line to the tune of \$1 billion per year.

Jonathan B. Spira

February 2014

Note

¹ Spira, Jonathan B. *Overload! How Too Much Information Is Hazardous To Your Organization*. John Wiley & Sons, 2011

INFORMATIE EN COMMUNICATIE ZIJN GRATIS, MAAR EEN ONGEZONDE INFORMATIECULTUUR KOST HANDENVOL GELD

Jan VANTHIENEN

Gewoon hoogleraar, KU Leuven - Faculteit Economie en Bedrijfswetenschappen, Onderzoeksgroep Beleidsinformatica

- Informatie en communicatie gaan hand in hand. Met de moderne middelen voor het opzoeken, opslaan en verzenden van informatie lijkt het alsof we zonder veel moeite geïnformeerd kunnen zijn over alles wat we nodig hebben, en alsof het dagelijks werk dus eenvoudiger, sneller en enorm veel productiever wordt. Dat is natuurlijk ook zo. Maar dat ontslaat ons niet van de verantwoordelijkheid om de zaken goed te organiseren. Zonder een door-dachte informatiecultuur, is de productiviteitswinst een illusie en zitten we met zijn allen hopen tijd te verliezen.
- Information et communication vont de pair. Disposant de moyens modernes pour rechercher, stocker et diffuser l'information, il semblerait que nous puissions être informés, sans trop de peine, sur tout ce dont nous avons besoin, et que, par conséquent, le travail journalier soit rendu plus simple, plus rapide et infiniment plus productif. Et c'est bien le cas. Mais cela ne nous dispense aucunement de la responsabilité d'organiser les choses de manière correcte. Sans une culture de l'information bien réfléchie, le gain de productivité restera une illusion et nous continuerons tous ensemble à perdre énormément de temps.

Is er een probleem?

E-mail, SMS en andere nieuwe communicatievormen zijn een mooi voorbeeld van hoe het kan misgaan indien er niet voldoende aandacht is voor een gezonde informatiecultuur. Niets zo gemakkelijk en snel als een mailtje of een berichtje. Geen wachttijd en nagenoeg geen kosten. De cijfers liegen er niet om. Het aantal inkomende mails stijgt elk jaar met 30%, we besteden er uren per dag aan en het aantal gearchiveerde e-mails begint astronomische vormen aan te nemen. Daarnaast is er nog een hoop spam, maar gelukkig zien we die zelden als de spamfilters hun werk goed doen.

De voordelen van e-mail zijn talrijk (snel, goedkoop, traceerbaar, elektronisch bewaard, onafhankelijk van plaats en tijd, milieuvriendelijk, gemakkelijk te verspreiden, laagdrempelig, enz.). Maar zou het kunnen dat de voordelen vooral voor de verzender zijn en de nadelen voor de ontvanger? Die zit opgescheept met overlast, mails die moeten beantwoord en geklasseerd worden, informatie die ergens in de mail zit, maar waar, en van wie? Ogenscheinlijk kleine nadelen die een zware hypotheek leggen op de vermeende productiviteitswinst.

Enkele dagdagelijkse voorbeelden

- U bent van harte uitgenodigd op ons volgende event op 1 oktober. Reserveer nu al in uw agenda, *dagindeling en plaats worden u later meegedeeld*. Even later: hierbij de agenda voor ons volgend event. Een plaats wordt u nog meegedeeld. Tenslotte: het jaarlijks event

zal plaatshebben in zaal x. Hierbij de routebeschrijving. 3 e-mails: één met datum, één met agenda en één met routebeschrijving. Alle 3 af te printen of we geraken niet op het event.

- Een uitnodiging voor een vergadering met *12 bijlagen* (de agenda, verslag van de vorige meeting, een strategiedocument, wat voorstellen en overzichten, en een paar spreadsheets met cijfers en simulaties). Gestuurd naar 15 deelnemers. In theorie snel even te printen, maar in de praktijk duurt dat een uurtje. In totaal hebben we dus allen samen 15 uur besteed aan het klaarmaken van de documenten. Een productiviteitsverlies van twee dagen, of de voordelen van moderne informatie- en communicatietechnologie zonder de juiste attitude.
- *In bijlage vindt u het nieuwe reglement/de nieuwe procedure voor.../de gewijzigde modaliteiten van... Gelieve hier in de toekomst rekening mee te houden indien deze situatie zich voordoet*. Gestuurd naar alle werknemers of betrokkenen. En wat met nieuwe werknemers die in dienst komen na het mailtje? Een duidelijk gebrek aan kennisbeheer. Het gebruik van bijlagen is op zich al een signaal dat we geen goed werkend alternatief hebben om de relevante documenten op te slaan, te beheren of terug te vinden. En dus zit iedere ontvanger zo'n beetje beheerder te spelen (of juist niet).
- *Beste klanten, hierbij vindt u ons nieuw menu, nieuwe aanbiedingen, onze nieuwsbrief*. Met in cc: de volledige klantenlijst van het bedrijf, alle gebruikers van de voordeelcheques, of de uitgebreide kennissenkring van de afzender.

Toch wat vervelend voor wie nog enige notie heeft van privacy.

- *Wij zouden eens moeten samenkomen om een en ander te bespreken.* Hierbij wat voorstellen van data. Gelieve terug te sturen op welke dagen u al dan niet vrij bent, zodat we een gemeenschappelijke datum en uur kunnen vinden. Jammer, het was niet mogelijk een gemeenschappelijk moment te vinden, hierbij een aantal nieuwe data, enz. Om het heen-en-weer van te krijgen.
- *Wat was nu ook alweer de laatste versie van de lijst?* Die zat toch in de mail! Van wie was de mail? Of weet je het onderwerp nog, of de datum?

Wat is het probleem?

Berichten en mails zijn bedoeld voor snelle, niet-gelijktijdige communicatie, maar we gebruiken het voor allerlei andere zaken:

- Documentbeheer
 - Beschikbaar stellen en archiveren van documenten
 - contact- en dossierbeheer
- Taakbeheer
 - delegatie en opvolging van taken
 - things to do, things to read, things to file
- Afsprakenbeheer
- Kennisbeheer en -ondersteuning
 - vragen voor ondersteuning
 - afhandeling van ondersteuningsvragen

Geen wonder dat de inboxen vol zitten en dat allerlei informatie en documenten bewaard worden in talloze folders. Uiteraard zijn er hulpmiddelen om de folders te beheren en om in de berichten te zoeken, maar lost dat het eigenlijke probleem op? Moet werkelijk heel de afdeling in cc staan? Kunnen we geen bestelling doen zonder talloze e-mails over en weer te sturen? Is de inbox de beste plaats om aan documentbeheer te doen?

Het probleem is dat we wel allerlei hulpmiddelen en producten hebben om elektronische informatie op te slaan en rond te sturen, maar dat er niet voldoende nagedacht wordt over de organisatorische kant van informatie, over de houding om met informatie om te gaan. En dat is meer dan een opleiding over een nieuw pakket of een richtlijn over welke woorden al dan niet mogen gebruikt worden in een e-mail. E-mail policies helpen ons meestal om beleefde e-mails te schrijven, met de juiste aanspreektitel, taal en stijl, maar geen woord over de juiste aanwending van

e-mail, het gebruik (en het misbruik) van cc:, bcc:, reply to all, en attachments. Terwijl dat juist de probleemgebieden zijn.

In de literatuur zijn er al een aantal onderzoeklijnen om aandacht te vragen voor organisatorische en individuele aspecten:

- **Information orientation.** Volgens Marchand¹, hebben talrijke organisaties wel maatstaven voor financiële, klanten- of andere prestatie, maar ontbreekt het meestal aan maatstaven voor het meten van de informatievaardigheden van de organisatie. Hij stelt een bijkomende maatstaf voor ("Information orientation") als middel om na te gaan hoe goed een organisatie omspringt met informatiegebruik en -beheer².
- **Digital organization.** Uitgebreid onderzoek door Brynjolfsson³ toont aan hoe investering in IT kapitaal alleen niet noodzakelijk leidt tot productiviteitsverbetering. Het onderzoek toont een specifieke set organisatorische richtlijnen om effectief gebruik van IT mogelijk te maken ("Digital Organization"). Uit het onderzoek blijkt dat het samen investeren in *IT capital* en *organizational capital* veel meer waarde oplevert dan te investeren in enkel een van beide⁴.
- **Digital literacy.** Het goed kunnen omgaan met informatie en informatiehulpmiddelen is uiteraard belangrijk. Zoals aangeduid in Eshet⁵ is digitale geletterdheid echter meer dan de technische vaardigheid om om te gaan met de producten en hulpmiddelen. Informatie- en computervaardigheden maken deel uit van een groter geheel aan vaardigheden (analytische vaardigheden, beoordelingsvermogen, het volgen van de gangbare regels, begrijpen, creatief vermogen, enz.).

Om echte productiviteitsverbetering te bekomen, hebben we die geletterdheid en digitale organisatie wel nodig, maar het is niet voldoende. Er is vooral gebrek aan een goede informatiecultuur en de juiste houding om met de elektronische media om te gaan⁶.

Wat moet er dan gebeuren?

Het gaat niet enkel om hulpmiddelen, producten en technieken, maar vooral om een juiste attitude om te gaan met de overvloed aan informatie en berichten, of juist om deze overvloed te vermijden.

De attitude heeft te maken met volgende richtlijnen:

- beter informatiebeheer
- inschatten wat er fout kan gaan
- het vermijden van inconsistente versies

- scheiding tussen vorm en inhoud en tussen inhoud en wijzigingen
- het onderscheid tussen push en pull
- het bewaren van datakwaliteit
- slimmer werken in plaats van harder
- ...

Het gebruik van moderne hulpmiddelen en technieken ontslaat ons niet van de plicht om met gezond verstand om te gaan met informatie. Enkele illustraties van de richtlijnen:

Beter informatiebeheer. Dezelfde informatie zit vaak verspreid over meerdere bronnen en bij wijzigingen wordt vaak maar één bron aangepast, met inconsistenties tot gevolg. Het vraagt wat aandacht om de basis up-to-date te houden, maar de voordelen zijn aanzienlijk. Ook het organiseren van documenten en e-mails in inboxen (voor zover nodig) vraagt veel meer aandacht en discipline dan nu gebruikelijk. Ook versiebeheer is essentieel. Bestandsnamen zoals laatsteversie.doc of rapport.pdf zouden echt wel tot het verleden mogen behoren.

Inschatten wat er fout kan gaan. Het is niet omdat de zaken erg gebruiksvriendelijk geworden zijn dat er niets fout kan gaan. Integendeel, het vermogen om snel en op grote schaal fouten te maken is enorm toegenomen. De talrijke fouten in spreadsheets en verkeerd gestuurde berichten bewijzen het. Een verantwoordelijke attitude onderkent welke fouten mogelijk zijn en besteedt hier dan ook de nodige aandacht aan, bijvoorbeeld: foute of overschreven formules in spreadsheets, fout sorteren, reply to all in e-mail, berichten voor één persoon verzenden naar iedereen, enz.

Het vermijden van inconsistente versies. Op basis van relevante bedrijfsdata wordt een mooi rapport of een presentatie opgebouwd. Bij correcties of aanpassing van het rapport in een volgende ronde wordt enkel de afgeleide versie aangepast, maar niet de originele data. Na een tijdje ontstaan inconsistente versies, want wie is er nu bekommerd om het origineel...

Scheiding tussen vorm en inhoud en tussen inhoud en wijzigingen. Soms zijn we geïnteresseerd in de wijzigingen in een document, soms enkel in het eindresultaat. Soms willen we inhoud van een document behouden, maar enkel de vorm wijzigen. Daar zijn allemaal hulpmiddelen voor, maar toch doen we dat vaak nog manueel. Alles is beter dan de trage manuele manier. Onze computers zijn geen tikmachines meer, waarom zitten we dan nog vaak documenten af te drukken om ze na te lezen op eenvoudige formatteringsproblemen?

Het onderscheid tussen push en pull: Informatie pull betekent dat gebruikers van informatie het initiatief nemen om specifieke informatie te verkrijgen zodra ze die nodig hebben, bijvoorbeeld door een website op te zoeken. Het initiatief ligt dus bij de ontvanger van de informatie. Informatie push daarentegen legt het initiatief bij de producent van de informatie. De informatie wordt op voorhand rondgestuurd in anticipatie op de noden van de gebruiker, ook als de informatie niet onmiddellijk nodig is. Het rondsturen van informatie en documenten (push) lijkt een gemakkelijke manier om iedereen te informeren. Maar om informatie terug te vinden is een pull aanpak veel efficiënter. Dat vraagt uiteraard een minimaal systeem om documenten te beheren, op te slaan en terug te vinden. In plaats van documenten rond te sturen als bijlage is het dus beter ze op te nemen in een documentsysteem waar de gebruiker ze altijd kan terugvinden.

Het bewaren van datakwaliteit. In een geïntegreerde wereld is datakwaliteit van het allergrootste belang. Fouten of onvolledigheden in data zetten zich razendsnel verder, vaak zonder menselijke controle. Zodra iets fout gaat, kan het dan ook op grote schaal fout gaan. Het is daarom van het allergrootste belang dat de eerste invoer van data correct gebeurt.

Slimmer werken in plaats van harder. De elektronische revolutie laat ons toe anders te werken, en toch proberen we vaak op dezelfde manier te werken als vroeger, maar dan elektronisch. Hoe vergelijken we twee lijsten van namen? Door ze af te printen en dan één voor één af te punten? Dit is echt nog van het papieren tijdperk. Er zijn automatische manieren om het verschil tussen lijsten op te sporen. Het bestaande blijven doen, maar dan met elektronische middelen is hoogst inefficiënt. Automatisering van de bestaande procedures is zelden een bron van verbetering geweest. Het is hoog tijd dat een aantal zaken grondig herdacht worden.

Dit zijn maar enkele voorbeelden die illustreren hoe een betere attitude kan leiden tot een meer productief omgaan met informatie, zowel in het dagelijks leven als in een bedrijfscontext. Het lijkt vanzelfsprekend, maar toch is het gebrek eraan dagelijks te zien. We hebben geen tijd om het goed te doen, en dus besteden we liever al onze tijd aan het herstellen van de problemen die wij en anderen veroorzaken... Een goeie attitude moet toch toelaten om dit te verbeteren.

Conclusie

Met de moderne middelen voor het opzoeken, opslaan en verzenden van informatie lijkt het alsof het dagelijks werk eenvoudiger, sneller en enorm veel productiever wordt. Maar zonder een doordachte informatiecultuur, is de productiviteitswinst een illusie en zitten we met zijn allen hopen tijd te verliezen. Om echte productiviteitsverbetering te bekomen is er vooral nood aan

een goede informatiecultuur en de juiste houding om met de elektronische media om te gaan.

Jan Vanthienen
KU Leuven - Faculteit Economie en
Bedrijfswetenschappen
Naamsestraat 69
3000 Leuven
Jan.Vanthienen@kuleuven.be

Januari 2014

Noten

- ¹ Marchand, Donald; Kettinger, William; Rollins, John. *Information Orientation: The Link to Business Performance*. Oxford University Press, 2001.
- ² Marchand, Donald; Kettinger, William; Rollins, John. *Making the Invisible Visible: How Companies Win with the Right Information, People and IT*. John Wiley & Sons, 2001.
- ³ Brynjolfsson, Erik. The IT Productivity Gap. *Optimize* [online], juli 2003 (geraadpleegd op 28 januari 2014), nr 21. <<http://www.definitivemeasures.com/Feature/Content/ROI%20Valuation.pdf>>
- ⁴ Brynjolfsson, Erik. The Digital Organisation: Seven Practices of Highly Productive Firms. *The MIT eBusiness brief*, mei 2003 (geraadpleegd op 28 januari 2014). <<http://ebusiness.mit.edu/research/OrgCapital.pdf>>
- ⁵ Eshet, Yoram. *Learning with technology: The way we think in the digital era*, IADIS International Conference Cognition and Exploratory Learning in Digital Age, December 15-17, Lisbon (CELEDA 2004), p. 305-310.
- ⁶ Vanthienen, Jan; Hinssen, Peter. Information attitude: the key to real productivity. *Tijdschrift voor Economie en Management*, september 2005, vol. L, no. 4, 2005, p. 681-696.

FACEBOOK

Comment les professionnels de l'info peuvent-ils en profiter ?

Arnaud SEEUWS

Documentaliste, Centre Antipoisons
Administrateur, Association Belge de Documentation (ABD-BVD)

Le 22 octobre 2013, l'Association Belge de Documentation (ABD-BVD) organisait sa réunion mensuelle sur le thème de *Facebook* comme source potentielle pour les professionnels de l'information.

L'orateur invité, Xavier Degraux, est journaliste de formation. Il oriente actuellement ses activités vers les nouveaux médias, le référencement et la rédaction pour Web. Il possède sa propre entreprise de consultance dans ce domaine et dispense également des formations sur l'utilisation de *Facebook* dans les milieux professionnels¹.

En guise d'introduction à la conférence, Christopher Boon, président de l'ABD-BVD, pose la question de "l'étrangeté" de *Facebook* comme source d'information. En effet, le réseau social semble regorger d'informations non-vérfiées et disposées en vrac (sorte de "brol"). L'exposé de l'orateur va nous permettre de voir si cette allégation est correcte ou non.

Tour de table

Tout d'abord, un "tour de table" est réalisé afin de voir qui, dans le public présent, utilise *Facebook* à des fins professionnelles. Voici un aperçu des réponses :

- Utilisation de *Facebook* pour trouver des informations sur des personnes.
- Utilisation de l'outil par un organe parlementaire afin de vérifier le comportement de membres du personnel assermentés sur le réseau social.
La question de la vie privée est bien entendu posée. Par ailleurs, le pouvoir législatif belge montre un grand intérêt pour les réseaux sociaux.
- Utilisation par une administration régionale dans le but de toucher un public plus large lors de campagnes de communication.

Un auditeur conclut le tour de table en mentionnant le fait que l'intérêt de la présence sur *Facebook* à des fins professionnelles dépend de ce

que l'on en fait. Le respect de la vie privée des personnes est également à prendre en compte.

Facebook en quelques chiffres

Un des arguments avancés par les professionnels pour utiliser *Facebook* est le fait que "tout le monde est présent sur *Facebook*". Cet argument est bien faible. Cependant, voici quelques chiffres pour illustrer la présence des personnes sur le réseau social. Les chiffres ci-dessous sont valables au moment de la conférence et concernent la population belge :

- 5,4 millions de personnes sont inscrites sur *Facebook*.
- 40 % des usagers belges ont plus de 35 ans.
- 65 % des usagers sont des usagers quotidiens du réseau social.
- Un usager se connecte en moyenne 14 fois par jour à son compte *Facebook*.
- Un usager passe en moyenne 8 heures par mois sur *Facebook*.
- Chaque jour, 1,5 millions de photos sont chargées volontairement par les utilisateurs.
- Un usager compte en moyenne 232 amis sur la plateforme.

Au niveau mondial voici quelques autres chiffres (valables également au moment de la conférence) :

- 1,25 milliards d'utilisateurs sont actifs (connexion au moins une fois par mois).
- 52 % des usagers sont des hommes.
- 52 % des usagers ont plus de 35 ans.
- 700 millions d'usagers utilisent *Facebook* au quotidien.
- 819 millions de connexions se font via mobile chaque mois.
- 219 millions de personnes se connectent sur *Facebook* uniquement via mobile (smartphones, tablettes).
- Les usagers utilisent la plateforme environ 6h45 par mois.
- 243.000 photos sont uploadées sur la plateforme chaque minute.
- 293.000 statuts sont publiés chaque minute.

- 350.000 "j'aime" sont postés par minute.
- 10 milliards de messages privés sont échangés chaque jour.
- 1 milliard de requêtes sont lancées dans le moteur de recherche de *Facebook* chaque jour.
- 1 minute sur 7 passées en ligne l'est sur *Facebook*.
- Une session sur *Facebook* dure environ 20 minutes.
- Un usager compte 245 amis en moyenne.
- Un usager compte environ 227 photos sur son profil.
- 70 % des pages *Facebook* sont inactives.
- 80 millions de faux profils existent sur *Facebook*. Cette pratique est interdite mais impossible à détecter.

Afin de rafraîchir les chiffres, un outil de statistiques des réseaux sociaux tel que *SocialBakers*² peut être utile pour ceux qui s'intéressent de près à l'évolution des réseaux sociaux.

Les chiffres présentés ci-dessus permettent de se faire une idée de l'usage de *Facebook*. Par ailleurs, de nombreuses personnes estiment que *Facebook* est un réseau social en perte de vitesse. Or, il semblerait que la croissance de *Facebook* soit prévue jusqu'en 2017 au moins³.

À côté des profils "traditionnels" de personnes physiques, des millions de "pages" d'entreprises existent également. Ces pages sont issues de toutes les catégories de l'industrie (alimentation, médias, mode, voyages, sports, automobile, etc.).

Évolution de *Facebook*

Une fois le décor chiffré planté, Xavier Degraux nous explique brièvement les évolutions que *Facebook* a connu ces dernières années :

- 2006 : arrivée du flux de nouvelles.
- 2009 : création des "pages" (différentes des profils), incitation à la publication de statuts, etc.
- 2011 : possibilité de filtrer les nouvelles.

Chaque fois qu'une nouvelle fonctionnalité apparaît sur *Facebook*, une vague de protestation se forme pour la dénoncer. Cependant, cette vague retombe très vite et les utilisateurs s'habituent à la présence de cette nouvelle fonctionnalité.

L'année 2013 marque cependant une nouvelle étape dans l'évolution de *Facebook*: nouvelle mise en page, nouvelle application mobile, nouvelles offres publicitaires (ciblées) et surtout un nouveau moteur de recherche (en version bêta). Ce dernier outil est le plus intéressant pour les professionnels de l'information que nous sommes.

Fonctionnement interne de *Facebook*

Avant d'aborder les astuces et fonctions pertinentes pour le professionnel de l'information, Xavier Degraux nous dresse un aperçu du fonctionnement interne de *Facebook* :

- L'utilisation du réseau social est basée sur trois actions spécifiques : "Aimer", "Commenter", "Partager". Ces actions sont ce que l'on appelle "l'Engagement". Elles génèrent une grande quantité de contenu qui influence l'affichage de résultats. Ces actions génèrent du trafic et rend visible des contenus aux autres. Ces actions sont fondamentales car elles conditionnent l'ensemble de ce que *Facebook* peut nous proposer en termes de contenu.
- *Facebook* a mis en place un algorithme qui affiche les informations de manière "personnalisée". Ce que l'on voit sur *Facebook* n'est pas la réalité chronologique (cela n'est pas tenable compte tenu du nombre de contenus générés). Cet algorithme dépend entre autres de notre affinité pour les éléments présents sur *Facebook* (commentaires, photos, etc.), du poids de chaque statut (*Facebook* donne un poids à chaque statut : une photo engageante, etc.), du temps qui passe (si on se logue 24h après le post d'une photo d'un ami, cette photo ne se présentera pas en haut de fil. Cependant, si tout le monde like ma photo, elle remontera en haut du fil plus longtemps).
- Lorsque l'on remplit notre profil sur *Facebook* et que nous utilisons ses différents services ("J'aime", commentaires, partage = l'engagement évoqué ci-dessus), nous donnons de nombreuses informations à cette entreprise. Ces informations sont monétisées par *Facebook* auprès d'entreprises commerciales à des fins entre autres de publicité ciblée.
- Les conditions d'utilisation de *Facebook* permettent de créer de la publicité en fonction des "J'aime" des amis. La publicité y est plus intrusive et les formats de publicité changent. Ces conditions d'utilisation changent très souvent et sont lourdes à lire (environ 40 pages).

L'usage par les professionnels de l'information

Au-delà de ces considérations (importantes) sur l'usage, le fonctionnement, les chiffres et l'évolution de *Facebook*, la question réelle est de savoir comment nous, professionnels de l'information pouvons utiliser l'outil dans le cadre de notre profession. La réponse est la suivante :

au travers de manipulations bien spécifiques et de petites astuces qui sont détaillées ci-dessous⁴.

- Utilisation du moteur de recherche de *Facebook* (en version bêta au moment de la conférence). Ce moteur de recherche permet de trouver des personnes bien entendu mais également d'autres "choses" si l'on entre des expressions de recherche bien spécifiques telles que par exemple "My friends who likes PIXIES", "Pictures of Christopher Boon taken in Bruxelles, Belgium", "Asian restaurants nearby my friends like", "People who like McDonald's and who work for Quick". Ces expressions de recherche sont suggérées au fur et à mesure que l'on tape au clavier dans le champ de recherche.

Il s'agit d'un autre type de moteur de recherche que le "classique" *Google* car, contrairement aux moteurs de recherche qui travaillent sur mots-clés "neutres", ce moteur de recherche de *Facebook* recherche sur toutes les données de *Facebook* et croise les informations des pages/profils pour produire des résultats. Cela souligne l'importance de l'engagement des membres ("J'aime", partager, commenter).

Les résultats de ce moteur de recherche pourront encore être affinés par des critères multiples : langue, sexe, point de vue politique, date de naissance, ville, etc. Toutes ces informations sont offertes par l'utilisateur à *Facebook* (4,5 milliards de données fournies chaque jour) puisque c'est l'utilisateur qui choisit les informations qu'il met à disposition du réseau social en complétant son profil.

- Une fois qu'une page est "likée", rester sur le "like" et demander les updates systématiques de la page. Cela permet de suivre l'évolution d'une page spécifique.
- Lorsque l'on poste un commentaire sur *Facebook*, il est possible d'utiliser une fonction de "Follow post" qui fera remonter l'ensemble des réactions à ce commentaire.
- Utilisation des "hashtags". Ce procédé permet de suivre les conversations sur un sujet donné mais a une limite car il faut que l'utilisateur utilise le bon hashtag tant lorsqu'il utilise le réseau que lors de la recherche. Chaque hashtag possède une URL unique : "facebook.com/hashtag/motclé". Cette méthode nécessite de suivre plusieurs hashtags⁵ sur un seul sujet. Notons que cette fonctionnalité a du mal à décoller.

- Chaque statut à une adresse unique. Cliquer sur l'heure de publication pour trouver l'adresse unique.
- En consultant les commentaires, il est possible de savoir si le message est émis depuis un PC, un mobile, une tablette, etc. Cette fonction est très intéressante pour vérifier si d'un commentaire à l'autre, l'utilisateur a utilisé un autre outil pour utiliser *Facebook*.

Il ne s'agit ici que de quelques fonctions possibles. Dans un avenir proche, il sera possible de filtrer les contenus par médias : photos, musique, etc. (cela permettra de filtrer plus efficacement le bruit sur les fils), de suivre une page sans la "liker", de suivre ces achats sur *Facebook*, etc.

Comme nous pouvons le voir, les astuces et les possibilités de *Facebook* évoluent donc de jour en jour, ce qui implique que ce qui était valable aujourd'hui ne le sera plus forcément demain.

Dans le cadre d'une utilisation par les professionnels de l'information, les possibilités et les futurs développements du moteur de recherche sont les deux éléments qui nous intéressent le plus et qui nous permettront d'éventuellement utiliser *Facebook* comme une source d'information. Il sera en effet bientôt possible de faire des recherches parmi les informations des statuts, des commentaires, des lieux, etc.

D'une manière générale, l'ensemble des développements en cours et futurs peuvent intéresser les professionnels de l'information que nous sommes.

Il est important de noter que la version anglophone de *Facebook* est en général la première à être équipée des nouveautés et des versions bêta. Utiliser cette version anglophone⁶ permet donc de découvrir les nouvelles fonctionnalités plus rapidement.

Bien entendu, si ces fonctions semblent prometteuses, il ne faut pas oublier que la question de la vie privée semble centrale et qu'il sera intéressant d'observer si les utilisateurs accepteront l'intrusion toujours plus grande de *Facebook* dans leur vie.

Pour aller plus loin, une recherche sur *Google* avec des mots-clés tels que "facebook" et "usage professionnel" peuvent vous permettre de prolonger la réflexion.

Notes

¹ Pour de plus amples informations sur Xavier Degraux et ses activités, vous pouvez consulter son site Web : *XD Médias sociaux : conseils, formations, rédaction et édition* [en ligne]. <<http://www.xavierdegraux.be/>> (consulté le 18 février 2014).

- 2 *SocialBakers* [en ligne]. <<http://www.socialbakers.com/>> (consulté le 18 février 2014).
- 3 Source avancée par l'orateur : <<http://www.emarketer.com/>>
- 4 Ces astuces évoluent dans le temps et au fil des développements de fonctionnalités du réseau social.
- 5 Un outil tel que Hashtagify (<<http://hashtagify.me/>>) permet de chercher et de trouver les "hashtags" populaires du moment sur un sujet donné.
- 6 Pour ce faire, il faut paramétrer son compte d'utilisateur.

QUAND TOUT LE MONDE S'EN MÊLE

Hyper-information ou hyper-désinformation

Guy DELSAUT

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

Le 9 décembre 2013, l'Association Professionnelle des Bibliothécaires et Documentalistes (APBD) et la Fédération Interdiocésaine des bibliothécaires et Bibliothèques Catholiques (FIBBC) avaient organisé, en association avec l'Association Belge de Documentation (ABD-BVD), une rencontre avec Jean-Jacques Jespers, professeur de déontologie de l'information à l'Université Libre de Bruxelles (ULB). Pendant deux heures, l'ancien journaliste de la RTBF a expliqué l'évolution de la presse au cours du temps, comment le contenu est trop souvent influencé par des éléments bien extérieurs aux faits et le rôle que joue à présent le phénomène du journalisme citoyen.

Les origines du modèle économique

À l'heure actuelle, la presse vit une crise d'existence. Les médias se sont en effet déplacés d'un support papier à un support électronique en ligne. Sa nature même en est modifiée.

Si on remonte à son origine, la presse avait pour but d'éclairer le grand public. En alimentant le débat, elle était le chien de garde de la démocratie. Cependant, elle est vite devenue un produit, avec l'apparition de la publicité qui permettait de réduire le prix de moitié. La presse est alors devenue plus populaire mais il fallait la vendre. À l'époque, le suffrage était censitaire et le grand public n'avait que peu d'influence sur l'économie. Il fallait donc vendre de l'émotion. C'est comme cela que sont arrivés les grands feuillets dans la presse populaire. Depuis la moitié du 19^e siècle, les médias se sont multipliés et la concurrence est devenue de plus en plus forte. Le modèle économique de la presse repose plus que jamais sur la publicité.

Les médias aujourd'hui

En Belgique, deux personnes sur trois considèrent que leur seule source d'information est la

télévision. Il est vrai qu'en Communauté française, on estime que le temps moyen pendant lequel la télévision est allumée dans les foyers est de 3 h 50 par jour. Et si l'accroissement du nombre de chaînes émette le public, le nombre global de téléspectateurs, lui, reste stable.

La presse quotidienne, sur papier, elle, perd environ 10 000 lecteurs par an. Cette perte est cependant compensée par les sites Internet. *Le Soir*, par exemple, est passé d'un tirage de 300 000 exemplaires environ, dans les années 1960, à 80 000 exemplaires, aujourd'hui. La presse spécialisée et people, elle, connaît un relatif succès. Parmi tous les titres de presse, en Belgique francophone, c'est le *Ciné Télé Revue* qui bénéficie du plus gros tirage. Le quotidien le plus lu est le journal gratuit *Metro*.

Aujourd'hui, Internet touche 70 % de la population belge. Le sentiment d'avoir accès gratuitement à l'information s'est répandu posant un gros problème à la presse. Celle-ci a mis en place des équipes pour développer son offre sur Internet mais comment les financer ? La presse anglo-saxonne, grâce à son audience mondiale parvient à plus ou moins s'en sortir mais la presse belge, même sur Internet, garde une audience locale. La concurrence des médias français n'arrange pas leurs affaires puisque ceux-ci prennent aussi une place importante au sein de la population belge francophone. Ainsi, dans l'audiovisuel, on estime que les médias français représentent 30 % du marché belge francophone.

Modèles économiques et Internet

Pour financer la présence de la presse sur Internet, plusieurs modèles ont été essayés. Les sites entièrement payants ne fonctionnent pas. L'audience chute très rapidement. Le modèle qui semble fonctionner le mieux est celui qui consiste à faire payer une partie du contenu et à laisser l'autre gratuite. Un financement par la publicité est également une bonne piste mais il

faut rendre le média attractif pour que le publicitaire s'y retrouve.

Plusieurs problèmes sont liés à cela :

- La mauvaise qualité de l'information
- Le plagiat : une maladie permanente dans la presse
- Le référencement dans Google qui force les médias à écrire pour être le mieux référencé possible (influence sur les titres et forcé sur le contenu)
- La mesure d'audience en temps réel qui oriente les sujets en fonction du succès des articles.

Tout cela a comme résultat que la séparation entre l'aspect rédactionnel et l'aspect commercial n'existe plus. On constate donc un assouplissement des règles déontologiques.

Émergence du Web 2.0 et du journalisme citoyen

Avec le Web collaboratif est apparu également le journalisme citoyen ou "user-generated content". Les "réseaux dits sociaux" sont devenus une des principales sources primaires pour les journalistes. *Twitter*, par exemple, est la première source pour tout ce qui touche à l'événementiel. La rapidité et l'absence de filtre en sont ses atouts. Par contre, la fiabilité de l'information ne repose que sur un système d'auto-référencement, c'est-à-dire un système où le lecteur croit à l'information reçue parce que l'émetteur semble fiable et si cet émetteur fait confiance à un autre émetteur, c'est que ce dernier doit être fiable également.

De plus, *Twitter* permet aux journalistes de se sentir en prise directe avec les "vrais" gens. Ils partagent leurs préoccupations. Et donc l'information doit aller dans leur sens pour faire parler de soi, pour "valoriser la marque". Il faut donc faire le buzz. Une rumeur peut faire l'objet d'un article peu vérifié s'il permet de faire parler du journal. Au pire si l'information est erronée, le journal dira qu'il s'est trompé et provoquera un deuxième buzz. Cette technique engendre l'emballage médiatique. Un journal parle d'un sujet. Un autre en parle parce que le premier en a parlé en ajoutant un peu plus. Un troisième fait la même chose. En bout de course, on se rend compte qu'il n'y avait pas grand-chose à dire.

Comme exemple d'emballage médiatique, Jean-Jacques Jaspers cite un fait divers français qui date de 2004 et révélé par *Le Monde* : une jeune femme juive aurait été agressée dans le RER parisien par des jeunes de banlieues. L'affaire secoua la presse et même les hommes politiques jusqu'au plus haut sommet de l'État

montèrent au créneau. Pourtant, cette jeune femme était une affabulatrice et avait tout inventé. Dans son édito d'excuse, *Le Monde* mentionna que cela sonnait tellement juste¹.

Piste pour améliorer la fiabilité de l'information

Comment résoudre ce problème de fiabilité de l'information quand les acteurs se multiplient. Un chercheur canadien propose un système de labels mais comment les contrôler ?

La question est aussi de savoir si le public peut accorder plus de confiance dans les médias mainstream. La déontologie et les sociétés de journalistes, qui favorisent d'autres valeurs que l'aspect commercial, constituent des éléments qui permettent de répondre par l'affirmative. Il faut savoir d'ailleurs que l'aide à la presse est liée à l'existence d'une société de journalistes.

Les forums, espaces de liberté

Les forums ou les espaces où peut réagir le public constituent aussi un phénomène qui s'est amplifié sur le Web. Dans ces espaces de liberté, rares sont les idées qui s'échangent. Ils servent plutôt de défouloir. Il faudrait donc les modérer. Plusieurs possibilités existent mais aucune n'est parfaite :

- La modération a priori, qui consiste à modérer avant que le message ne soit publié, a un coût et peut être vue comme de la censure ;
- La modération a priori automatique, qui consiste à empêcher des messages qui contiendraient certains mots, est une méthode facile à contourner ;
- La modération a posteriori, qui consiste à supprimer des messages après publication, notamment après une dénonciation, ont le défaut de laisser des messages haineux (ou autre) pendant un certain temps.

Débat avec le public

Jean-Jacques Jaspers laisse alors le public débattre et répond aux différentes questions. Revenons sur quelques-unes des interventions.

La question des blogs politiquement orientés est posée. N'est-il pas préférable de consulter des blogs dont on connaît clairement l'orientation politique. Si la subjectivité assumée semble

saine, il reste cependant toujours le problème du financement. Un bénévole ne peut jamais tout couvrir et un journal ne peut fonctionner sans publicité car il doit être financé.

La question des partenariats de la presse avec de grandes sociétés est aussi soulevée en évoquant l'affaire Hervé Kempf. Ce journaliste avait quitté le journal *Le Monde* après que sa direction lui ait interdit de couvrir la polémique entourant la construction de l'aéroport de Notre-Dame-des-Landes. Son militantisme écologique gênait probablement la direction. En effet, certains entrepreneurs de l'aéroport étaient aussi partenaires du *Monde* pour certains événements.

La situation de la presse en France est cependant différente de la presse belge. Les grands quotidiens français sont aux mains de grands groupes actifs dans divers domaines, alors que la presse belge reste encore gérée par des sociétés plus ou moins familiales (Rossel pour *Le Soir*, le

Hodey pour *La Libre Belgique* et *La Dernière Heure*,...)

Jean-Jacques Jaspers fait aussi remarquer que l'information factuelle n'existe plus. Elle est orientée. Pourtant, les dépêches d'agence que l'on trouve dans le journal *Metro* et sur les sites de presse sont plutôt factuelles. Elles ne poussent pas au débat ou à la réflexion. Néanmoins le choix n'est pas anodin. On a commencé à parler de la Centrafrique qu'au moment où la France a décidé d'y intervenir. Jean-Jacques Jaspers cite Florence Aubenas qui disait : "*Les journalistes informent objectivement mais sur ce qu'ils croient être subjectivement important*"².

Pour l'éducation aux médias, il convient d'insister sur la diversification des sources et donc des points de vue. Les bibliothèques publiques peuvent avoir un rôle dans cette éducation.

Notes

¹ La faute et le défi. *Le Monde.fr* [en ligne], 14 juillet 2004 (consulté le 30 janvier 2014). <http://www.lemonde.fr/une-abonnes/article/2004/07/14/la-faute-et-le-defi_372557_3207.html>.

² Benasayag, Miguel ; Aubenas, Florence. *La fabrication de l'information : Les journalistes et l'idéologie de la communication*. La Découverte, 2007. ISBN 9782707153722.



Davidsfonds Uitgeverij

[http://www.davidsfonds.be/
publisher](http://www.davidsfonds.be/publisher)

BURN OUT: BOORDEVOL TIPS OM (OPNIEUW) PLEZIER TE BELEVEN AAN JE WERK

Luc SWINNEN – 2012 – 211 p. – ISBN 978-90-5826-910-2.

Ongeveer 9% van de Belgische werkzame beroepsbevolking heeft last van burn-out klachten. Vooral mensen met kenniswerk hebben er last van. En dat al vanaf 35 jaar. Vaak voel je de bui al lang vooraf hangen. Je voelt je leeg en uitgeput – ook emotioneel – na een werkdag en 's morgens ben je al moe bij de confrontatie met het werk. Veel mensen met een dreigende burn-out hebben ook een erg negatieve kijk op de wereld. En dan is er nog de bore-out: je dood vervelen door altijd maar hetzelfde werk te herhalen. Samengeteld krijgt zowat 15% van de kenniswerkers met deze erge vormen van uitputting te maken.

In dit boek leer je burn-out en bore-out tijdig herkennen op een ogenblik dat er nog iets kan gedaan worden. En dan kun je aan de slag. Stress- en burn-out-specialist dr. Luc Swinnen reikt praktische tips, technieken en vragenlijsten aan om de symptomen tijdig te herkennen. Vanuit een praktische en positieve invalshoek ontdek je wat je eraan kunt doen. Het boek biedt een inspirerend stappenplan aan met duidelijke voorbeelden, zodat jouw zelfvertrouwen en jouw werkplezier weer toenemen. Aan de slag!

Vuibert

<http://www.vuibert.fr>

INFOBÉSITÉ : COMPRENDRE ET MAÎTRISER LA DÉFERLANTE D'INFORMATIONS

Caroline SAUVAJOL-RIALLAND – avril 2013 – 205 p. – ISBN 978-2-311-01058-9.

Un livre sur un sujet majeur, source de dysfonctionnement des entreprises.

Vous arrive-t-il souvent :

- de tout interrompre pour un mail ?
- de recevoir des mails qui ne vous concernent pas ou qui n'offrent aucun intérêt réel ?
- de ne plus parvenir à suivre et maîtriser la masse d'informations dont vous êtes destinataire ?
- de vous sentir désemparé ou vulnérable devant une panne informatique ou un bug de votre Smartphone ?

Oui ? Rassurez-vous, ce livre est fait pour vous. Vous êtes en train de développer une "infobésité" ou, en d'autres termes vous êtes en situation de surcharge informationnelle. Mais vous n'êtes pas seul. Un cadre reçoit aujourd'hui un volume d'informations 10 fois supérieur à ce qu'il recevait il y a 15 ans et produit environ 10 % de données de plus chaque année. Et l'humanité n'est pas en reste en affichant une production d'informations plus importante au cours des 30 dernières années qu'en 5000 ans d'histoire.

Cet ouvrage s'interroge sur notre relation à l'information dans un contexte de généralisation du sentiment d'urgence... L'infobésité est-elle une réalité ou bien un mirage ? L'information serait-elle désormais davantage source de risques et de contraintes que de création de valeur pour les personnes comme pour les organisations ? Sommes-nous les victimes consentantes des nouvelles technologies?... Autant de questions cruciales auxquelles ce livre apporte des réponses claires.

WILEY

Wiley

<http://eu.wiley.com>

**OVERLOAD: HOW TOO MUCH
INFORMATION IS HAZARDOUS
TO YOUR ORGANIZATION**

Jonathan B. SPIRA – June 2011 – 260 p. – ISBN
978-0-470-87960-3.

Timely advice for getting a grip on information overload
in the workplace.

This groundbreaking book reveals how different kinds of information overload impact workers and businesses as a whole. It helps businesses get a grip on the financial and human costs of e-mail overload and interruptions and details how working in an information overloaded environment impacts employee productivity, efficiency, and morale.

- Explains how information often in the form of e-mail messages, reports, news, Web sites, RSS feeds, blogs, wikis, instant messages, text messages, Twitter, and video conferencing walls bombards and dulls our senses ;
- Explores what we do with information ;
- Documents how we created more and more information over centuries ;
- Reveals what all this information is doing.
- Timely and thought-provoking, *Overload!* addresses the reality of and solutions for a problem to which no one is immune.

ARCHIMAG

N° 270 (décembre 2013-janvier 2014)

- *Grand angle sur la visualisation de l'information* – Dossier – Divers auteurs – p. 15-22.

Schémas, cartes, infographies... la visualisation des informations est devenue courante dans le monde de l'infodoc, et devient de ce fait, une information à part entière, apportant un éclairage, une interprétation sur d'autres informations. Outil de valorisation, la visualisation bénéficie souvent d'une interface permettant l'interactivité et est devenue incontournable dans le domaine de l'open data. Dans ce dossier, la part belle est faite au côté attractif et cosmétique de la visualisation (*Quand l'open data s'habille sexy*, par Bruno Texier en p. 17) et présente des expériences dans le domaine (*La veille à l'oeil sur la localisation*, par Clémence JOST, p. 18 et *Caroline Goulard : voir clair dans les données*, par Michel Remize, en p. 19). Un tutoriel pour "créer une infographie interactive en 5 minutes" poursuit ce dossier (par Clémence Jost en p. 20-21) en présentant l'application Infogr.am, et un focus est réalisé sur trois journaux faisant appel à la visualisation de l'information pour leurs publications (*Visualisation, la presse se met à la page*, par Bruno Texier, p. 22).

(NW)

- *Faut-il rematérialiser les documents que l'on a dématérialisés* – Bruno TEXIER – p. 24-25.

L'ère du zéro papier n'est pas encore arrivée. Nous vivons une période transitoire où le papier coexiste avec les fichiers numériques. Cette cohabitation entraîne des opérations de rematérialisation en particulier lorsqu'il faut prouver l'authenticité d'un document devant la justice.

(Archimag)

- *Réussir son projet de veille* – Jérôme BONDU ; Thibaud STEPHAN – p. 26-27.

Le développement de l'intelligence économique en tant que discipline à part entière date des années 1980, à l'issue d'une période d'accélération de la mondialisation et de

complexification de l'économie. La gestion des informations s'est elle aussi complexifiée. Presse, radio, télévision, web, réseaux sociaux... Il n'y a plus de canal unique ou privilégié. La veille apporte une réponse à cette complexification. La question de l'outil de veille est récurrente.

(Archimag)

- *Les ficelles numériques du métier de bibliothécaire* – Clémence JOST – p. 28-29.

La vie des bibliothèques a profondément été modifiée par l'arrivée du numérique et depuis 2000, les bibliothèques ont développé des services répondant aux besoins nouveaux des usagers. De nouveaux profils professionnels se sont développés pour l'infodoc, et la médiation numérique, rôle au croisement de l'innovation et du social, en fait partie.

(NW)

- *La bibliométrie doit-elle se remettre en question ?* – Bruno TEXIER – p. 30-31.

La bibliométrie est une discipline statistique destinée à évaluer l'activité des chercheurs. Mais elle est de plus en plus discutée et doit désormais compter avec des indicateurs alternatifs.

(Archimag)

- *Partage de liens, le retour en force de l'humain* – Christophe DUTHEIL – p. 32-35.

De nombreux logiciels et services en ligne permettent désormais de rassembler et d'éditorialiser en quelques clics les contenus glanés sur le web. Puis de les partager, avec plus ou moins d'efficacité, avec sa communauté. [Cet article est suivi d'un tableau présentant un panorama d'outils de partage de liens].

(Archimag)

- *Valoriser des contenus audiovisuels* – Bruno TEXIER – p. 36-37.

La valorisation d'un patrimoine audiovisuel tient en quelques mots : recenser, restaurer, numériser, indexer et communiquer... Voici quelques conseils pour donner une seconde vie à vos archives filmiques.

(Archimag)

- *Droit d'auteur et production documentaire – 2/2* – Didier FROCHOT – p. 38-40.

Deuxième volet d'un article consacré au droit d'auteur lorsqu'il y a production documentaire. Reproduction de résumés, de chapôs, de sommaires de revues... les pratiques possibles sont explicitées, avec exemples et mise en application du droit d'auteur le cas échéant.

(NW)

- *Favoris : naviguer incognito sur le web* – Bruno TEXIER – p. 41.

Présentation de *Anonymiser, The Cloak* et *Ixquick*, outils permettant de lutter contre la surveillance présente sur la toile.

(NW)

- *Serge Soudoplatoff : "il faut hacker la société !"* – Propos recueillis par Bruno TEXIER – p. 42-43.

Entretien avec Serge Soudoplatoff, auteur de *Le monde avec internet* : retour sur les grandes dates dans l'histoire d'internet et l'influence de cet outil sur notre manière de produire et de consommer de l'information, de travailler et d'apprendre.

(NW)

- *L'accord mets et vins de la documentation* – Clémence JOST – p. 44-45.

Pour ce numéro de fin d'année, *Archimag* parcourt quelques lieux où des produits tels que café, vin, whisky, sont valorisés par une documentation mise à disposition de la clientèle.

(NW)

BBF - BULLETIN DES BIBLIOTHÈQUES DE FRANCE

Vol. 58, n° 6 (novembre-décembre 2013)

- *Patrimoine et Innovation* – Dossier – Divers auteurs – p. 6-69.

Voilà quelques années que les bibliothèques nationales tentent d'exposer en ligne certaines oeuvres nationales. Sans se focaliser sur les métadonnées ou l'interopérabilité des entrepôts de données, ce dossier fait la part belle aux expériences de quelques bibliothèques nationales à travers le monde. Ces expériences ont le mérite d'avoir permis une collaboration entre amateurs et professionnels d'un domaine, et les réseaux sociaux y ont joué un rôle majeur pour rassembler les différents témoignages de ces expériences.

(NW)

- *L'organisation des bibliothèques nationales à l'épreuve du numérique* – Gaëlle BEQUET – p. 12-19.

L'irruption du numérique et, en particulier, les programmes de numérisation et la création de bibliothèques numériques ont modifié l'organisation/l'organigramme et généré l'apparition de cellules, services, départements

dans les bibliothèques nationales. Gaëlle Bequet examine ici l'évolution de l'organisation des bibliothèques nationales française, britannique et autrichienne sur ce point.

(BBF)

- *De l'intérêt des bibliothèques nationales pour l'Open Access* – Amandine WALLON – p. 20-26.

Cet article analyse les différents rôles que peuvent jouer les bibliothèques nationales en matière d'Open Access : promotion, partage politique, pilotage de projets, fédération d'initiatives, accompagnement des revues, archivage pérenne, numérisation ou constitution de bibliothèques numériques. Les exemples pris sont principalement européens.

(BBF)

- *Les indicateurs de qualité pour les bibliothèques nationales* – Roswitha POLL – p. 27-32.

Roswitha Poll présente dans cet article les différentes normes qui évaluent l'activité des bibliothèques, leur performance ou leur efficacité, que ces normes soient destinées à l'ensemble des bibliothèques ou spécifiquement aux bibliothèques nationales.

(BBF)

- *La bibliothèque numérique du patrimoine ibéro-américain* – José Luis Bueren GOMEZ-ACEBO – p. 33-37.

Cet article se propose d'examiner le processus de création de la Biblioteca Digital del Patrimonio Iberoamericano (BDPI) depuis ses premières ébauches jusqu'à sa mise en place finale. Après une analyse des résultats de sa première année de fonctionnement, sont présentées les possibilités d'évolution qui s'offrent à elle à l'avenir.

(BBF)

- *Enjeux d'espaces, enjeux de publics : l'exemple de la BNF* – Denis BRUCKMANN ; Isabelle MANOU ; Cheng PEI ; Cécile PORTIER – p. 38-42.

Les espaces servent (et disent) les projets culturels et scientifiques qui les ont engendrés. C'est pourquoi, après quelques années d'expérience et l'analyse des usages, la BnF revoit son dispositif d'accueil à Tolbiac (une nouvelle entrée, un nouveau circuit d'accueil), des propositions d'espaces de travail, notamment en groupe, et la transformation des banques de salle en points d'information ; parallèlement, le projet de réaménagement et modernisation du quadrilatère Richelieu est rappelé.

(BBF)

- *Les bibliothèques nationales centrales italiennes* – Aurelio AGHEMO – p. 43-46.

L'histoire de l'État italien, son unité tardive, expliquent la situation compliquée des bibliothèques nationales en Italie : deux bibliothèques nationales centrales (Florence et Rome) et cinq bibliothèques nationales (Turin, Naples, Venise, Milan, Palerme). Cet article, après ce retour historique, explique l'organisation actuelle, les responsabilités et fonctions des bibliothèques nationales et présente les services communs nationaux.

(BBF)

- *Bibliothèque et Archives nationales du Québec : le choix de la convergence* – Guy BERTHIAUME ; Pascale RYAN – p. 47-53.

Après avoir retracé la genèse de BAnQ, les auteurs soulignent dans cet article les modifications de positionnement de ses différentes composantes, leur complémentarité et les atouts qu'apporte la création de cette instance unifiée.

(BBF)

- *De l'accumulation des connaissances à l'intelligence des connaissances : la stratégie de contenu de la British Library, 2013-2015* – Lucie BURGESS – p. 53-62.

La stratégie From stored knowledge to smart knowledge ("De l'accumulation des connaissances à l'intelligence des connaissances") a été validée en septembre 2012. La stratégie de contenu explique pourquoi la Bibliothèque sélectionne ce qu'elle sélectionne et établit les principes qui guideront dorénavant cette activité de sélection. From stored knowledge to smart knowledge est le cadre fixant le périmètre de chaque flux d'acquisition de la Bibliothèque – le dépôt légal, les acquisitions onéreuses, les dépôts volontaires (par exemple pour les enregistrements sonores) et les dons.

(BBF)

- *Le projet Mémoire de Singapour : se réapproprié le temps* – Isabelle NYFFENEGGER – p. 63-70.

Cet article à quatre mains présente le *Projet Mémoire de Singapour (Singapore Memory Project)*, lancé en 2011 et piloté par la Bibliothèque nationale de Singapour. Il vise à collecter, conserver et valoriser les souvenirs d'une génération qui a participé à la construction de l'État de Singapour depuis son indépendance (1965). L'article présente les dispositifs mis en place pour recueillir témoignages, traces et documents destinés à nourrir cette expérience d'"histoire publique".

(BBF)

- *IFLA 2013. "Les bibliothèques au futur : d'infinies possibilités"* – Jean-Philippe ACCART ; Isabelle NYFFENEGGER – p. 71-73.

Dans cet article, les auteurs nous relatent d'une part la Conférence mondiale des bibliothèques et de l'information organisée par l'IFLA à Singapour, en août 2013 et les différents sujets y ayant été abordés ; et d'autre part, la deuxième édition du *Sommet du livre* (manifestation ayant pour but de valoriser les interactions entre le livre et les civilisations humaines). Au terme du congrès de l'IFLA, la lecture reste omniprésente dans les préoccupations des bibliothécaires et autres professionnels de l'information, et des exemples tels que celui des services des bibliothèques publiques de Singapour, étaye cette envie de développer l'envie de lire et d'écrire. Les services de référence virtuels sont également mis à l'honneur. Les bibliothèques sont aujourd'hui des fers de lance en ce qui concerne la durabilité environnementale, comme en témoigne la journée "Green Library" organisée en août également, à Singapour. Les auteurs reviennent également sur l'*IFLA Trend Report*, mettant en évidence cinq grandes tendances telles que le rôle des technologies et leurs effets ; l'éducation en ligne ; la redéfinition des frontières entre vie privée et vie publique ; la société hyper-connectée et l'impact des technologies sur l'environnement informationnel. Un focus est également fait sur la section "bibliothèques nationales" de l'IFLA et ses nouveaux projets.

(NW)

BIBLIOTHÈQUES EN CAPITALE

N° 45 (juillet-décembre 2013)

- *Quand les livres prennent l'air à Berchem-Ste-Agathe* – Laurence DUHIN – p. 3-4.

Présentation de *La Cabane à livres*, projet bruxellois de bibliothèque "hors les murs" s'étant déroulé durant l'été 2013, et ayant pour visée d'aller à la rencontre de publics éloignés de la lecture.

(NW)

- *Enquête paneuropéenne destinée à évaluer les perceptions des utilisateurs à l'égard des avantages liés aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques* – Pauline BERNARD – p. 5-7.

Présentation des résultats d'une enquête s'étant déroulée de septembre à décembre 2012 dans 17 pays européens, afin de mesurer l'impact des bibliothèques publiques dans la vie des usagers.

(NW)

- *Informatie aan zee 2013* – Chantal STANESCU – p. 8-10.

Retour sur congrès bisannuel de nos collègues du VVBAD (Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief en Documentatie). Au cœur de congrès, 3 grandes thématiques : tablettes, liseuses, smartphones, connexions wifi, le portail des bibliothèques flamandes le prêt du livre numérique.

(NW)

DOCUMENTALISTE – SCIENCES DE L'INFORMATION

Vol. 50, n° 3 (septembre 2013)

- *Community manager : une légitimité "métier"* – Olivier ERTZSCHEID – p. 4-5.

Bien que très fortement établis et identifiés outre-Atlantique, les métiers de l'animation de communautés (community managers ou CM) sont encore souvent, en France, l'objet de débats concernant leur niveau de recrutement, le type de poste associé, le profil-type nécessaire et leur pérennité. Une formation vient enfin de leur être consacrée.

(DSI)

- *Quel avenir pour l'InfoDoc en entreprise ? Évolutions et perspectives* – L'équipe EGIDE'2013 – p. 6-7.

Pour sa 12^e édition, la journée EGIDE, organisée depuis toujours par les étudiants du master GIDE (Gestion de l'information et du document en entreprise), a eu lieu à la Maison de la recherche de l'Université de Lille 3 le 26 mars dernier. Les conférences et discussions entre professionnels, étudiants et chercheurs ont porté sur les questions de l'avenir de l'info-doc en entreprise.

(DSI)

- *Les bibliothécaires parlent au monde* – Jérémie LACHAL – p. 8-9.

Faire entendre sa voix, non pour des motifs corporatistes, mais pour que l'information soit accessible à tous, voilà l'une des missions essentielles que s'est donnée l'IFLA pour qui l'"advocacy" ou plaidoyer pour défendre une cause a toujours joué un rôle majeur, et qu'elle a traduit par un programme spécifique.

(DSI)

- *Les écosystèmes de l'innovation* – Eunika MERCIER-LAURENT – p. 10-11.

Dans les écosystèmes biologiques, les organis-

mes vivent en harmonie avec leur environnement en échangeant, entre eux et avec le milieu, de l'énergie et de la matière. Chaque espèce s'équilibre pour ne pas mettre en danger le système entier. Il en est de même pour les écosystèmes de l'innovation.

(DSI)

- *L'entreprise et ses actifs informationnels : un état des lieux en mi-teinte* – Olivier FRITZ – p. 12-13.

La montée en puissance des technologies de l'information a permis l'avènement de l'ère numérique et induit la quaternarisation d'une partie de l'économie. Ce phénomène a affecté en profondeur l'activité de l'entreprise et la valeur qu'elle est appelée à générer.

(DSI)

- *Après Google Reader : l'heure du choix* – Serge COURRIER – p. 14-15.

Il n'y a pas UN remplaçant à *Google Reader*, mais des solutions plus ou moins adaptées aux besoins, contraintes et pratiques de chaque entreprise.

(DSI)

- *Droit au déréférencement : va-t-on le consacrer... ou l'oublier ?* – Juliette CROUZET – p. 18-19.

Trouver un juste équilibre entre droit à l'information, liberté de diffusion sur Internet de données d'intérêt public et protection de la vie privée : la délicate question de l'indexation des données personnelles sur Internet n'est pas prête d'être résolue. [Avec une présentation de l'avis de la Cour européenne des droits de l'homme, qui s'est prononcée le 16 juillet 2013 sur cette question].

(DSI)

- *Consumérisation de l'IT en entreprise : avec ou sans ?* – Claire BERNIER – p. 20-21.

L'accès facile à Internet et la diminution du prix des technologies de l'information se sont traduits très rapidement par l'usage, dans un cadre professionnel, d'équipements informatiques traditionnellement réservés à un usage personnel. La protection du patrimoine informationnel de l'entreprise et l'encadrement des usages des salariés représentent des enjeux essentiels. Cet article propose d'identifier les éléments clés d'une politique raisonnée de gestion des équipements nomades au sein d'une entreprise.

(DSI)

- *Les métiers de l'information et la "donnée"* :

analyse d'un monde en mutation – Dossier – Dominique COTTE – p. 22-61.

Dossier introduit par Dominique Cotte, enseignant, et consultant en gestion et valorisation de l'information numérique et des connaissances, qui après s'être interrogé sur la notion même de "donnée" (p. 24-25), propose d'aborder les métiers de l'information et la "donnée" d'une part en envisageant les enjeux professionnels liés à la "donnée" (pôle 1, p. 26-41), et d'autre part, en abordant les métiers de l'infodoc, balançant entre traditions et modernité (pôle 2, p. 42-59). Deux pages de sources et ressources complètent ce dossier.

(NW)

▪ *Décrire les objets du savoir, les nouveaux paradigmes du catalogage* – Gildas ILLIEN – p. 26-29.

Si les usagers étaient jusqu'à présent accoutumés à manipuler des documents qui étaient préalablement passés au filtre de l'analyse et du traitement des professionnels de l'information, le nouveau paysage de la donnée oblige à repenser en grande partie ces activités traditionnelles pour satisfaire une nouvelle attente : la recherche, l'agrégation, l'assemblage de jeux de données disponibles en grande quantité dans des silos d'information pour recomposer des contenus. Ceci a plusieurs conséquences : s'adapter aux formats ouverts qui permettent l'échange et l'interopérabilité des données, travailler en collaboration pour enrichir au mieux les contenus, fournir, du côté des institutions, les supports méthodologiques, juridiques et scientifiques qui aideront les professionnels à prendre les tournants attendus.

(DSI)

▪ *Professionnels IST et données de la recherche : des discours incantatoires aux actions concrètes* – Odile HOLOGNE – p. 30-31.

Les métiers de l'IST (information scientifique et technique) ont déjà considérablement évolué, passant du traitement documentaire à la valorisation de l'information ou à son analyse en appui à la stratégie scientifique. Cet article témoigne du chemin parcouru par la fonction IST à l'Inra (Institut national de la recherche agronomique) pour se mobiliser et gagner progressivement en légitimité sur le sujet "données de la recherche".

(DSI)

▪ *Web de données, big data, open data, quels rôles pour les documentalistes ?* – Stéphane POUYLLAU – p. 32-33.

Avec l'apparition du Web il y a un peu plus de vingt ans, les pratiques des chercheurs en SHS (sciences humaines et sociales) concernant la réutilisation des données, devenues massivement numériques, ont évolué. De leur côté, les institutions scientifiques sont incitées à publier leurs données dans des formats échangeables et rapatriables dans les systèmes d'information. À partir du rapprochement de ces données auparavant indépendantes les unes des autres, une nouvelle production de sens apparaît. Les professionnels de l'information pourraient en devenir les interprètes et les porteurs...

(DSI)

▪ *Les atouts du décisionnel pour mieux piloter l'action publique* – Gilles ALFONSI, Jean-Pierre TROEIRA – p. 34-35.

Au-delà du débat entre informaticiens et statisticiens, le développement des systèmes d'information décisionnels peut, à certaines conditions, contribuer à une évolution substantielle de la manière de piloter les politiques publiques.

(DSI)

▪ *Faire vivre les données. 1 : formats et modèles* – Jean DELAHAUSSE – p. 36-37.

La construction d'une trille commune de publication des données et de représentation des connaissances, souple, adaptable, évolutive et non propriétaire est en cours ; elle forme un bien commun disponible librement. Cet article tente de donner un aperçu pédagogique de cette oeuvre collective qui sont les modèles de données dans le web sémantique.

(DSI)

▪ *Faire vivre les données. 2 : référentiels et terminologies* – Sylvie DALBIN – p. 38-39.

La gestion des terminologies, indispensable au bon fonctionnement des logiques de type web de données / web sémantique, relève, de la part des professionnels de l'information, d'une logique de gestion des "data". Au-delà des activités classiques de gestion, conservation et mise à disposition des réservoirs de données, leurs préoccupations se tournent désormais vers la modélisation des ressources terminologiques, orientée par les enjeux de réutilisation et d'interopérabilité des données.

(DSI)

▪ *Le traitement sémantique des données* – Ursula VON REKOWSKI ; Christophe AUBRY ; Charles HOT – p. 40-41.

L'éclairage nouveau porté sur la donnée ne doit

pas masquer le fait que les techniques d'extraction, connues sous l'appellation de *text mining* ou *data mining*, sont à l'oeuvre depuis plus de vingt ans. Dans cet article, l'une des sociétés françaises connues dans ce domaine [Temis] évoque la façon dont le regard des clients a évolué.

(DSI)

▪ *L'inflation des données et les évolutions professionnelles* – Dominique COTTE – p. 42-44.

S'il est un domaine où la technique a contribué fortement à la mutation des métiers, c'est bien celui de la gestion de l'information. Depuis une trentaine d'années, les professionnels de l'information ont vu certaines de leurs compétences traditionnelles prises en charge par les outils informatiques et leur fonction de médiation remise en question par l'appropriation des technologies liées à Internet par le grand public. L'avènement du Big data va encore faire bouger le monde de l'information mais devrait offrir aussi de belles opportunités. Les contributions qui composent ce rôle viennent illustrer, entre fonctions classiques et postures novatrices, la façon dont les métiers ont été affectés – ou non – par ce nouveau contexte numérique et esquisser le possible devenir des métiers de l'information.

(DSI)

▪ *Les bibliothèques publiques entre stock et flux, objets et données* – Dominique LAHARY – p. 45-46.

Mais que viennent donc faire les bibliothèques publiques dans le flux des données ? On les voit accaparées encore par leur stock matériel ; on voit bien des ordinateurs mais qui servent le plus souvent à une libre navigation sur Internet ; le numérique prend place dans quelques offres noyées dans des pratiques de masse qui semblent se rir des intermédiaires traditionnels. Alors, les données... Cela fait pourtant beau temps que les bibliothécaires les formalisent, les manipulent, les créent, les échangent. On se doute que cette discipline-là évolue avec son temps. Le bibliothécaire de données, c'est le bibliothécaire catalogueur. Voilà toute l'affaire... Vraiment ? Pas si sûr. Cela mérite quelques détours.

(DSI)

▪ *Le CDS (centre de données astronomiques de Strasbourg) : des données au service de la communauté scientifique* – Françoise GENOVA – p. 47-49.

La capacité croissante des appareillages scientifiques se traduit par une inflation colossale des données de la recherche, et par voir de

conséquence, par une autre façon de faire de la recherche. L'exploitation ou la ré-exploitation de ces gigantesques stocks de données offre un champ d'activités documentaires au sens large du terme. Dans un environnement aussi complexe et pointu que celui de l'astronomie et de ses disciplines, l'expérience montre toute la valeur ajoutée que peut offrir la mobilisation des documentalistes dans ces tâches, en association étroite avec les chercheurs.

(DSI)

▪ *Questions à Fabien Gandon, chercheur en informatique à l'Inria (Institut national de recherche en informatique et en automatique)* – Propos recueillis par Dominique COTTE – p. 50-51.

L'avenir numérique appartient au web sémantique et au web de données. Fabien Gandon en esquisse ici les lignes directrices porteuses d'opportunités pour les professionnels de l'information.

(DSI)

▪ *L'analyse des données par la cartographie* – Jean DUFOUR ; Christophe WILLAERT ; propos recueillis par Dominique COTTE – p. 52-53.

Les outils cartographiques, qui ne cessent d'évoluer, permettent d'appréhender des corpus de données volumineux. Associés au design interactif, ils donnent des résultats étonnants. Entretien avec deux spécialistes de la veille.

(DSI)

▪ *Fournir une vision agrégée et cohérente de l'information* – Diane SCIANDRA – p. 55-56.

Depuis quelques années, une approche par le produit (*product life cycle management*) se manifeste dans les grands secteurs industriels comme l'aéronautique, l'automobile ou la défense. Les "données produits" sont une des trois composantes des données identifiées dans l'activité de master data management (MDM ou GDR pour gestion des données de référence), les deux autres étant les données "clients / fournisseurs" et les données financières.

(DSI)

▪ *Data journalisme : nouvelles pratiques et imaginaire des acteurs* – Alexis CHAILLOUX – p. 57-59.

Pour certains journalistes, le data journalisme représente "l'avenir en marche". Pourtant, aucune rédaction française n'a mis sur pied de structure dédiée. Comment expliquer cet écart ? Le data journalisme est-il vraiment compatible avec les représentations qu'ont les journalistes

professionnels de leur métier ? [Un article intitulé *Data journaliste documentaliste ?* Suit cet article et pose la question du documentaliste dans les rédactions de la presse écrite].

(DSI)

- *La protection des données à caractère personnel* – Nicolas TILLI – p. 61-69.

Cette étude de Nicolas Tilli propose d'abord un état des lieux du cadre législatif européen et français qui entoure la gestion des données personnelles puis met en avant les préoccupations des théoriciens et professionnels de la communication en ce qui concerne la protection de ces données. L'arsenal réglementaire actuel semble en effet en inadéquation avec la réalité complexe de la libre circulation sur les réseaux des données à caractère personnel. L'auteur invite alors à s'interroger sur une nouvelle articulation des mécanismes de protection de celles-ci. Pour ne pas aboutir à la situation où la protection de la vie privée deviendrait elle-même un marché à la charge du consommateur, de nouvelles formes de régulation de la communication électronique doivent être envisagées. Car le processus résultant des caractéristiques techniques de la communication électronique bouleverse les règles traditionnelles de protection des données, et oblige à reconsidérer la notion même de donnée à caractère personnel et à repenser un modèle global qui réponde à une nouvelle logique de gouvernance du Web.

(DSI)

INFORMATION- WISSENSCHAFT & PRAXIS Vol. 64, Nr 6 (2013)

- *Thinkie: Lautes Denken mit Spracherkennung (mobil)* – Brigitte ENDRES-NIGGEMEYER – p. 311-322.

Thinkie: une app pour la pensée à voix haute avec Siri. La pensée à voix haute est une méthode conçue pour découvrir les activités cognitives d'une personne durant l'exécution d'une tâche. Il est demandé au participant d'énoncer ses pensées en parlant tout le temps. Celles-ci sont normalement enregistrées par audio ou vidéo. Cette méthode est notamment utilisée aux fins de tests utilisateurs réalisés en ergonomie informatique lors de l'utilisation de logiciel ou site web. Après une brève introduction à la méthode de la pensée à voix haute, cet article présente l'app *Thinkie*. *Thinkie* est un logiciel mobile prévu pour la pensée à voix haute sur une plateforme d'iPhone et iPad. Le

participant enregistre sa contribution en utilisant un iPhone comme micro et avec support de Siri pour la reconnaissance automatique de la parole, utilisé ici pour transcrire le récit oral du participant. En parallèle, la session peut être enregistrée soit sur vidéo, soit sur l'iPad ou encore par caméra vidéo issue d'un autre ordinateur. L'interface sur l'iPad présente au chercheur la vidéo de la session et le texte transcrit par Siri. La fenêtre texte soutient l'édition. En marge de la correction des erreurs, le chercheur peut annoter le texte pour le synchroniser avec la vidéo et l'interpréter aux termes d'une théorie ou d'un modèle. *Thinkie* transporte les dossiers texte par l'intermédiaire d'une collection Cloud. Les vidéos sont expédiées par synchronisation *iTunes*. *Thinkie* propose une preuve de concept, il n'est pas encore prêt pour l'emploi courant. Notamment les prises de Siri sont encore trop brèves pour un soutien efficace du participant. Ceci est en voie de changement.

(HM)

- *Funktion und Bedeutung von "Vorwahlzeiten" in der politischen Information: Zur regierungsamtlichen Öffentlichkeitsarbeit und Informationstätigkeit parlamentarischer Fraktionen* – Wolfgang GERZ – p. 323-342.

Fonction et signification de la "période pré-électorale" dans l'information politique: Les relations publiques du gouvernement et les activités d'information des groupes parlementaires. Durant les mois précédant une élection fédérale ou régionale, les activités d'information politique sont suivies de près par les médias et l'opposition parlementaire. Et ce pour la simple raison que les gouvernements ou les groupes parlementaires ne peuvent intervenir en faveur - ou en défaveur - d'un parti politique avec les moyens budgétaires mis à leur disposition pendant la campagne électorale.

L'auteur contribue au débat actuel qui traite des limites des relations publiques politiques en mettant l'accent sur l'activité informationnelle des groupes politiques pendant la période pré-électorale. Cette activité d'information des groupes parlementaires est mise sous pression par les revendications exprimées dans les rapports d'audit des Cours des comptes régionales, les jugements et décisions des Cours constitutionnelles régionales et les prises de position des groupes parlementaires eux-mêmes. Tant en droit qu'en littérature, il est souvent fait référence à l'idée que la Cour constitutionnelle fédérale a développée en Mars 1977 par rapport aux relations publiques gouvernementales.

Enfin, les nombreux règlements du législateur

américain du "Franking Privilege" - concernant le privilège d'information du Congrès américain - sont fréquemment utilisés comme indice de référence. Leur volume, leur souci du détail et leurs précautions d'organisation montrent très clairement l'importance que le législateur américain a attribué à l'égalité formelle des candidats aux élections et à l'élimination de toutes formes de distorsion lors des campagnes électorales.

(HM)

▪ *Das Problem mit den Problemen. Mögliche Auswege aus dem Dilemma* – Wolfgang RATZEK – p. 343-360.

Le problème avec les problèmes : issues possibles pour sortir de ce dilemme. La réalité est plus complexe que l'image que nous nous en faisons. Il n'y a pas d'ordre durable, ni de stabilité pour les systèmes complexes. Les problèmes qui en résultent, tels que la réduction de la complexité et le contrôle de l'intérêt ne doivent pas être négligés. Les décideurs sont donc face à un dilemme: d'une part ils ne résolvent pas les problèmes, mais les traitent en atteignant un large consensus pour une durée non déterminée. D'autre part, ils doivent présenter leurs décisions d'une telle façon que cette situation difficile dans laquelle ils se trouvent, reste cachée. L'objet de l'article est constitué d'un choix de techniques de prise de décision, de créativité et de résolution de problèmes. À côté des techniques classiques l'auteur met un accent particulier sur les méthodes, les techniques et les stratégies qui sont rarement voire même jamais utilisées dans le monde LIS.

(HM)

INFORMATION- WISSENSCHAFT & PRAXIS Vol. 65, Nr 1 (2014)

▪ *Wissenschaftliche Redlichkeit und die Generation der Digital Natives. Eine hochschuldidaktische perspektive* – Marion VÖLGER WINSKY – p. 9-18.

L'intégrité scientifique et la génération des natifs du numérique. Un point de vue de l'enseignement universitaire. Les étudiants d'aujourd'hui, les dits natifs du numérique, ont grandi entourés de l'information disponible en permanence sur Internet. Bien souvent il n'est pas clair qui est à l'origine de cette information. Fréquemment, ces jeunes créent également eux-mêmes des contenus sous forme de wikis, blogs

ou sites web. Dans ce contexte, une distinction entre le tien et le mien n'est plus évidente pour cette génération et le risque qu'un nouveau texte soit écrit sans égard à la propriété intellectuelle d'autrui accroît de plus en plus. Ce fait est habituellement contrecarré par les institutions à l'aide de logiciels de plagiat et de menaces de sanctions. Du point de vue de l'enseignement universitaire, des solutions allant plus loin doivent être trouvées pour résoudre le soi-disant "syndrome Google-Copier-Coller" de manière plus préventive que répressive. Au centre de ces réflexions se trouve la question de savoir comment l'esprit critique et l'honnêteté scientifique peuvent être transmis dans un enseignement universitaire marqué par des nouvelles méthodes d'éducation et d'apprentissage ainsi que par une forte proportion d'auto-apprentissage.

(HM)

▪ *lege artis. Wer Werte sät, wird Mehrwerte ernten! Akademische Integrität an der Schnittstelle zwischen Schule und Hochschule* – Nadine WALGER – p. 19-24.

lege artis. Qui sème des valeurs, récolte des plus values ! L'intégrité académique à l'interface entre l'école et l'université. De nombreuses universités allemandes commencent à faire face à la question de l'inconduite scientifique. À juste titre, car le plagiat, la falsification, la tricherie et la copie ne sont pas des phénomènes de l'ère numérique, mais ont toujours formé une connotation précaire dans le contexte de l'école, l'enseignement et la recherche. Au lieu d'agir en punissant et en sanctionnant des "sports tendance" très à la mode en ce moment, il serait préférable et opportun d'apporter un changement culturel fondamental et de le considérer comme une "future chance" en termes d'intégrité académique. L'article vise à faire prendre conscience aux différents acteurs, au moment de leur transition entre l'école et l'université, à voir et à donner des impulsions dans les contextes d'apprentissage non seulement formel mais aussi non-formel et informel.

(HM)

▪ *Akademische Integrität und die Bekämpfung von Plagiaten als Handlungsfelder für Hochschulen und ihre Bibliotheken. Überlegungen von der Zweiten Mainzer Tagung zur Akademischen Integrität* – Katrin HÖHNER – p. 25-32.

L'intégrité académique et la lutte contre le plagiat comme champs d'action pour les universités et leurs bibliothèques. Quelques réflexions de la seconde Conférence de Mayence portant sur

l'intégrité académique.

Dans la mesure où les textes scientifiques sont plus facilement accessibles sur Internet, le plagiat devient un phénomène de plus en plus répandu. Toutefois, le débat s'oriente dans la mauvaise direction: si le libre accès est blâmé pour l'augmentation du plagiat, ce n'est pourtant pas le libre accès qui inciterait au plagiat, mais plutôt la disponibilité numérique des textes - d'autre part, il pourrait mener à une meilleure détection de plagiat. Comme la numérisation rend les idées beaucoup plus visibles que les ouvrages imprimés, les textes d'auteurs - et par conséquent le plagiat - ne "disparaissent" plus dans les coins reculés des bibliothèques. Mais qu'est ce qui peut encore être considéré comme "nouveau" ou "original" ? Et qui est-ce qui examine le caractère original d'une oeuvre? Dans ce contexte, les auteurs analysent l'importance de la disponibilité et de l'accessibilité numérique des textes pour la libre distribution de contenus et en particulier pour un travail scientifique intègre. En découlent les domaines d'action pour les universités et les bibliothèques.

(HM)

- *Auf den Schultern von Bibliotheken* – Andreas BRANDTNER – p. 33-40.

Sur les épaules des bibliothèques.

L'intégrité académique est l'une des conditions fondamentales à la base du succès des travaux scientifiques dans les universités. Chercheurs, enseignants et étudiants sont tenus à respecter cette intégrité académique et à la promouvoir afin d'assurer la qualité des activités universitaires. L'auteur retrace le rôle et la fonction que les bibliothèques universitaires peuvent jouer dans la préservation et le développement de l'intégrité académique des universités. Pour y arriver, il décrit la responsabilité fondamentale des bibliothèques, les exigences organisationnelles, les objectifs stratégiques et les domaines d'action concrets.

(HM)

- *Auf dem Weg zur akademischen Integrität. Ziele und Massnahmen des Projekts "Akademische Integrität": Warum koordiniert die Universitätsbibliothek Mainz das Projekt "Akademische Integrität" an der Johannes Gutenberg-Universität Mainz ?* – Dominik SCHUH – p. 41-50.

En route vers l'intégrité académique. Les objectifs et mesures du projet "Intégrité académique" : Pourquoi le projet "Intégrité académique" est-il coordonné par la bibliothèque de l'Université de Mayence, à la Johannes Gutenberg-Universität

Mainz (l'Université Johannes Gutenberg de Mayence) ?

Le projet "Intégrité académique" a débuté en Janvier 2013 à la JGU (Université Johannes Gutenberg). L'objectif principal de ce travail est de transmettre l'intégrité académique de la mission de l'université également dans la pratique quotidienne de la recherche et de l'enseignement. La première étape consiste à définir "l'intégrité universitaire": quelle importance a-t-elle pour les membres individuels de l'université et pour l'ensemble de l'institution et quelles sont les mesures appropriées pour la transmettre. L'auteur décrit les activités qui ont déjà été menées, ainsi que les travaux préliminaires sur base des points de repère et des étapes importantes du projet et de même, il avance les perspectives pour la mise en oeuvre des ensembles de mesures prévus. Comme un projet d'une telle ampleur est impensable sans un large soutien, les partenaires de coopération et les participants au projet sont également décrits, ainsi que leurs contributions (potentielles).

(HM)

- *Vermittlung wissenschaftlicher Schreibkompetenz zur Förderung akademischer Integrität: Zur Rolle der campusweiten Schreibwerkstatt der Johannes Gutenberg-Universität Mainz* – Nora HOFFMANN – p. 51-62.

La Communication de compétences en rédaction scientifique pour promouvoir l'intégrité académique : Le rôle de l'atelier d'écriture du campus de la Johannes Gutenberg-Universität Mainz (Université Johannes Gutenberg de Mayence).

Dans cet article, l'auteur se penche sur la question de la promotion de l'intégrité académique auprès des étudiants et des jeunes scientifiques. En guise d'introduction, elle dénombre les facteurs qui influencent l'intégrité académique et donne un aperçu des contre-mesures possibles. Elle se concentre ensuite sur la communication de l'écriture et des techniques de travail scientifiques et présente la gamme de l'offre de l'atelier d'écriture du campus. Elle porte une attention particulière à la formation et le conseil des chargés de cours, la formation des tuteurs et des conseils par des pairs.

(HM)

LECTURES

N° 183 (novembre-décembre 2013)

- *Les livres en réseau* – Louis WIART – p. 4-10.

Grâce aux réseaux sociaux, n'importe qui peut donner son avis sur n'importe quoi. Le livre n'échappe pas à la tendance et des sites interactifs spécialisés, dédiés à la lecture, se sont mis en place. Quel est leur public ? Comment sont-ils utilisés ? Quelle est leur influence ? Pour répondre à ces questions, un questionnaire en ligne a été posté sur ces différentes plates-formes. 944 réponses ont été reçues.

Selon la spécialisation du site (public jeune, bande dessinée, littérature générale), le profil sociologique peut être radicalement différent. Composé en majorité d'étudiants et majoritairement féminin pour la lecture 'jeune public', il est au contraire adulte et plutôt masculin pour la BD. Le public des réseaux de littérature générale est le moins homogène avec néanmoins plus de jeunes adultes et de femmes à 75 %. Le public des trois groupes est majoritairement un public éduqué. Ce sont toujours de gros lecteurs, ne fréquentant pas d'autres clubs de lecture et préférant à une très forte majorité le support papier. Leur source d'approvisionnement reste d'abord les librairies y compris en ligne, suivies par les grandes surfaces culturelles (??) et par les bibliothèques.

L'auteur analyse ensuite de manière très détaillée comment les réseaux de lecture sont utilisés. Il en conclut à un basculement de la prescription d'une logique éditoriale vers une logique d'agrégation de l'information laissée par les internautes.

(SJ)

▪ *Colloque "Entre secret et transparence : guerre, paix et démocratie" au Mundaneum* – Fernand VALKENBORGH – p. 12-16.

Ce colloque, qui s'est tenu à l'Université de Mons les 23 et 24 mai dernier, commémorait le centenaire de l'attribution du Prix Nobel de la Paix à Henri La Fontaine.

(SJ)

▪ *"Cycling for libraries 2013": Amsterdam – Bruxelles à vélo pour les bibliothèques* – Élodie DEHON – p. 17-24.

Cet événement original dont la troisième édition s'est déroulée chez nos voisins du nord et chez nous, combine la pratique sportive avec des actions de promotion et de formation professionnelle en faveur des bibliothèques. Une centaine

de personnes venues de 22 pays y ont participé. Visites, conférences et débats ont émaillé le parcours favorisant les rencontres et les échanges entre participants.

(SJ)

▪ *Comment j'ai "calibré" mon premier livre numérique !* – Philippe ALLARD – p. 30-32.

S'agit-il ici de se substituer à un éditeur ? Pas vraiment. Mais il existe des tas de publications qui tombent en dehors du champ de la publication classique, généralement pour des raisons de rentabilité. Réaliser un livre numérique s'avère dès lors intéressant. Ce savoir-faire qui semble relativement simple peut être utilisé pour rééditer des livres libres de droits à moindre coût en vue de les offrir au lecteur proche ou lointain. On pense à des brochures d'histoire locale, à des textes en langue régionale ou à des écrivains régionalistes. Ce peut aussi être le prolongement d'actions de sensibilisation au livre numérique. L'auteur a ainsi réédité en livre numérique le catalogue épuisé d'une exposition organisée par les Archives de la Ville de Bruxelles. Il a utilisé pour ce faire le logiciel libre (Open Source) *Calibre*.

(SJ)

▪ *Le prêt de livres numériques dans les bibliothèques publiques. Présentation le 3 septembre 2013 au Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles* – Fernand VALKENBORGH – p. 70-72.

L'auteur répertorie l'offre en ce domaine. Il analyse les avantages et les inconvénients, loin d'être négligeables, au travers de l'analyse du projet français PNB de DILICOM. Les auteurs et les éditeurs sont appelés à définir leur position sur le sujet. Les bibliothécaires et le Service général des Lettres et du Livre sont également concernés.

(SJ)

▪ *La librairie labellisée, un lieu de qualité au coeur de la promotion du livre et de l'indépendance du choix du lecteur* – p. 78-79.

Liste d'adresses des librairies qui, en Fédération Wallonie-Bruxelles, répondent aux 11 critères définis pour l'obtention de ce label officiel.

(SJ)

ARTICLES - ARTIKELS

2013/1

- Journaliste et documentaliste p. 5-12
Quelle complémentarité?
Akémi Roberfroid et Julien Lecomte
- Digital Humanities en de wetenschappelijke bibliotheek van de toekomst p. 13-16
Demmy Verbeke
- Faire circuler les savoirs p. 17-25
Le courtage du savoir et la médecine translationnelle
Morgan Meyer
- Bibliografische ondernemingen rond 1900 (deel 3) p. 26-30
De historiografie van de beweging
Paul Schneiders
- Audiovisual citation p. 31-34
A project update
Sian Barber
- Samarcande p. 35-40
Plus de deux millions de titres au bout de l'index...
Alexandre Lemaire
- Compte rendu - Verslag* p. 41-44
 - Google
Trucs et astuces pour les professionnels de l'Infodoc
Focus sur ses fonctions avancées et sur son actualité chargée
Arnaud Seeuws

2013/2

- Automatisering van bibliotheken en centra voor documentatie p. 5-14
Het ABCD systeem voor bibliotheek-automatisering en document management
Egbert de Smet

- Drupal, un Web CMS libre flexible à même de rencontrer les besoins des documentalistes, bibliothécaires, archivistes et knowledge managers
Patrice X. Chalon p. 15-23
- Une plateforme de veille réalisée avec Scoop-it
Nadine Derwiduée p. 24-27
- Multiplier l'acquisition de bases de données bibliographiques pour enrichir la recherche documentaire : Mythe ou réalité ?
L'exemple du domaine linguistique et littéraire
Sara Decoster, Stéphanie Simon et Muriel van Ruymbeke p. 28-40
- Scopus et WorldCat
Regards croisés sur deux outils bibliographiques
Philippe Mottet et Ninfa Greco p. 41-51
- Face-à-face entre Wikipédia et l'Universalis en ligne
Peut-on tenter une comparaison ?
Guy Delsaut p. 52-63

2013/3

- When did the Librarian become a librarian?
Bertil Jansson p. 5-11
- From coal mining to data mining
Libraries after technology replaces colliers
Derek Law p. 12-17
- Comment mettre en place une veille d'e-réputation en utilisant les outils gratuits ?
Luc Hourlay, Patrice X. Chalon, Michele Rignanese et Gudrun Briat p. 18-27
- An introduction to the BUFVC guidelines on audiovisual citation
Richard Hewett p. 28-31
- Promoting awareness of information needs and realising gaps in knowledge
Examples from healthcare
Ina Fourie p. 32-40

2013/4

- Un outil cartographique au service de la gestion des connaissances
Michèle Orban p. 5-12
- Access v Contract
Competing freedoms in the context of copyright limitations and exceptions for libraries
Philippa Davies p. 13-31

- De nieuwe media-ecologie p. 32-40
Huidige evoluties in informatie- en communicatiemedia
Ike Picone
- Déploiement de la solution discovery Primo à l'Université de Liège p. 41-53
François Renaville et Laurence Richelle
- Momenten uit de voorgeschiedenis van de bibliotheek- en
documentatiebeweging (deel 1) p. 54-60
Paul Schneiders
- Compte rendu - Verslag* p. 61-64
 - De la documentation au transmédia
Christopher Boon

AUTEURS

| | | | |
|--------------------|----------------|----------------------|----------------|
| Barber, Sian | 2013/1 - p. 31 | Lecomte, Julien | 2013/1 - p. 5 |
| Boon, Christopher | 2013/4 - p. 61 | Lemaire, Alexandre | 2013/1 - p. 35 |
| Briat, Gudrun | 2013/3 - p. 18 | Meyer, Morgan | 2013/1 - p. 17 |
| Chalon, Patrice X. | 2013/2 - p. 15 | Mottet, Philippe | 2013/2 - p. 41 |
| | 2013/3 - p. 18 | Orban, Michèle | 2013/4 - p. 5 |
| Davies, Philippa | 2013/4 - p. 13 | Picone, Ike | 2013/4 - p. 32 |
| Decoster, Sara | 2013/2 - p. 28 | Renaville, François | 2013/4 - p. 41 |
| Delsaut, Guy | 2013/2 - p. 52 | Richelle, Laurence | 2013/4 - p. 41 |
| Derwiduée, Nadine | 2013/2 - p. 24 | Rignanese, Michele | 2013/3 - p. 18 |
| de Smet, Egbert | 2013/2 - p. 5 | Roberfroid, Akémi | 2013/1 - p. 5 |
| Fourie, Ina | 2013/3 - p. 32 | Seeuws, Arnaud | 2013/1 - p. 41 |
| Greco, Ninfa | 2013/2 - p. 41 | Schneiders, Paul | 2013/1 - p. 26 |
| Hewett, Richard | 2013/3 - p. 28 | | 2013/4 - p. 54 |
| Hourlay, Luc | 2013/3 - p. 18 | Simon, Stéphanie | 2013/2 - p. 28 |
| Jansson, Bertil | 2013/3 - p. 5 | van Ruymbeke, Muriel | 2013/2 - p. 28 |
| Law, Derek | 2013/3 - p. 12 | Verbeke, Demmy | 2013/1 - p. 13 |

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 2014



Secure our Information

Bibliothèque royale de Belgique
Koninklijke Bibliotheek van België
05-06-2014