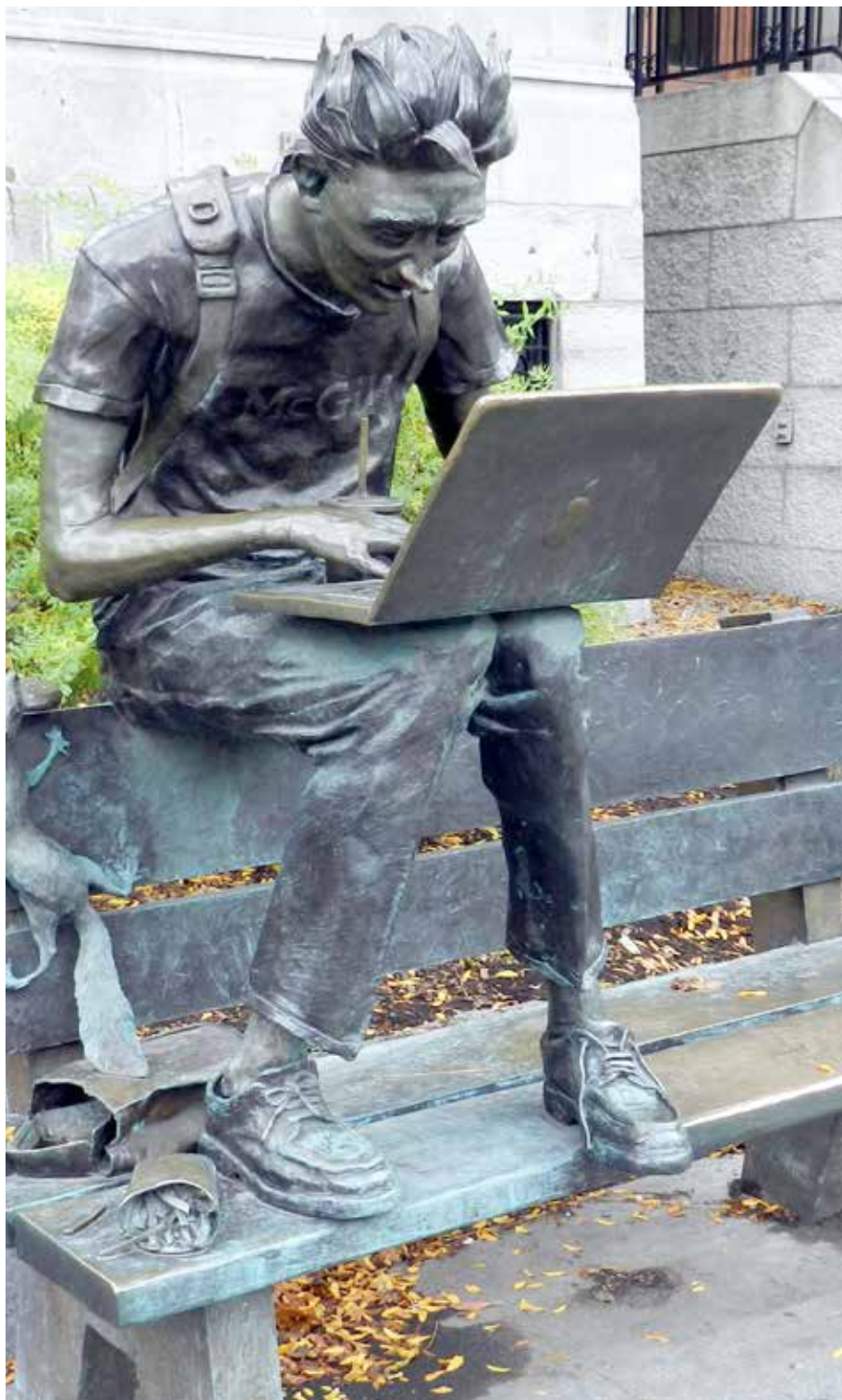


**ABD
BVD**ASSOCIATION BELGE
DE DOCUMENTATION
BELGISCHE VERENIGING
VOOR DOCUMENTATIEBladen voor **DOCUMENTATIE**
Cahiers de la **DOCUMENTATION**

Trimestriel | Driemaandelijks | Juin | Juni

**Standardization and
integrated document
and records
management (IDRM)****Le bibliophile
sociologue****L'usage de la
cartographie
des domaines
de connaissance
comme outil de
communication**

**ABD
BVD**

ASSOCIATION BELGE
DE DOCUMENTATION
BELGISCHE VERENIGING
VOOR DOCUMENTATIE

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

Trimestriel | Driemaandelijks | Juin | Juni

**Rédacteur en chef
Hoofdredacteur**

Benoit Collet

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

Christopher Boon
Sara Decoster
Dominique Dewind
Jacques Henrard
Marc Van den Bergh

**Mise en page
Opmaak**

Stéphanie Fort

**Conception de la couverture
Coverontwerp**

Image Plus

**Image de couverture
Afbeelding cover**

Guerinf, 2014

publiée sous licence Creative Commons
BY-SA 4.0

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

72ème année - 2018 - n° 2

72de jaargang - 2018 - nr 2

▪ Éditorial – Woord vooraf Benoit Collet	3
▪ Standardization and integrated document and records management (IDRM) ISO 30300, ISO 30301, ISO 14641 and their contribution to the implementation of integrated document and records management systems (IDRMS) Siham Alaoui	5
▪ Le bibliophile sociologue ou comment mieux comprendre les comportements autour des livres par une étude de cas dans une bibliothèque d'une école de l'enseignement supérieur Bénédicte Hausman	14
▪ L'usage de la cartographie des domaines de connaissance comme outil de communication Michèle Orban	19
▪ Nouvelles parutions – Nieuwe publicaties	24
▪ Regards sur la presse – Een blik op de pers	26

Les articles des numéros 2004/1 à 2016/3
sont disponibles à l'adresse :

<http://www.abd-bvd.be/fr/publications/cahiers-de-la-documentation>

De artikels van de nummers 2004/1 tot 2016/3
zijn beschikbaar op :

<http://www.abd-bvd.be/nl/publicaties/bladen-voor-documentatie>

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

Les articles n'engagent que leurs auteurs
De inhoud van de artikels valt onder de ver-
antwoordelijkheid van de auteurs

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

ÉDITORIAL

WOORD VOORAF

par / door

Benoit COLLET

Rédacteur en chef / Hoofdredacteur

traduit par / vertaald door

Marc Van den Bergh

Depuis quelques jours, le beau temps s'est installé et le printemps prend ses airs d'été... C'est la première fois que je prends les rennes d'un numéro de notre cher périodique et au moment d'écrire ces lignes, je tiens encore à féliciter nos trois nouveaux administrateurs : Nadège Isbergue, Vincent Duterme, et Clément Montagne. Par ailleurs, l'Inforum dont la thématique était "We manage Everything" vient de se clôturer. Nous vous proposons d'y revenir en vous replongeant, dès ce numéro ainsi que dans les prochaines parutions, par la mise sur papier des différentes présentations.

L'information est un élément primordial pour le bon fonctionnement d'une organisation quelle qu'elle soit. La masse qui transite en son sein chaque jour peut s'avérer colossale et, dans le pire des cas, incontrôlable. Nos professions ont toujours tenté de garder le contrôle via la création de systèmes de gestion intégrée des documents et de l'élaboration de normes les régissant. C'est dans ce cadre que Siham Alaoui vous propose de découvrir comment ces solutions sont implantées au Québec.

Nous avons, néanmoins, tous un comportement différent face à l'information ou à l'objet livre, c'est ce que nous propose de découvrir Bénédicte Hausman via son écrit intitulé "Le bibliophile sociologue".

Outre l'information qui circule dans une entreprise, la gestion des domaines de connaissance est importante mais souvent mal expliquée. Michele Orban nous montre un moyen de bien les communiquer au sein de l'organisation. Cet article est une republication de la revue Noesia ; nous remercions Marc Borry pour sa collaboration.

Avec les rubriques habituelles, c'est donc un numéro des Cahiers Léger que nous vous proposons sachant que, pour certains la "pile à lire" des vacances, elle s'alourdit.

Nous vous promettons un numéro de rentrée chargé.

En vous souhaitant d'ores et déjà une excellente lecture et une très belle période estivale !

Sinds enkele weken hebben we mooi weer, de lente zomert. Het is de eerste keer dat ik de taak van hoofdredacteur van een nummer van Bladen voor Documentatie op mij neem. Bij deze inleiding wens ik tevens onze drie nieuwe bestuurders te feliciteren: Nadège Isbergue, Vincent Duterme en Clément Montagne. Ook is Inforum 2018 "We manage Everything" net afgelopen. We stellen voor om hierop in een volgend nummer meer diepgaand terug te komen met de artikels van de verschillende sprekers over het door hen behandelde thema.

Het beschikken over performante informatie is essentieel voor het efficiënt functioneren van elke organisatie. De hoeveelheid die dagelijks ter beschikking komt, kan overweldigend zijn en in het ergste geval oncontroleerbaar. Onze beroepen hebben steeds getracht om de controle over deze informatie te behouden door het creëren van geïntegreerde recordsmanagement systemen en de ontwikkeling van normen. Het is binnen deze context dat Siham Alaoui ons uitnodigt om te ontdekken hoe deze oplossingen worden geïmplementeerd in Quebec.

We hebben allen een andere opvatting ten opzichte van de informatie of het objectenboek. Bénédicte Hausman laat ons dit ontdekken via zijn schrijven getiteld "Le bibliophile sociologue".

Buiten de informatie die in een bedrijf circuleert, is ook het beheer van kennisdomeinen belangrijk, maar vaak slecht toegelicht. Michele Orban toont ons een manier om ze goed te communiceren binnen de organisatie. Dit artikel is een heruitgave van het tijdschrift Noesia wij danken Marc Borry voor zijn medewerking.

Met de gebruikelijke rubrieken schotelen we u dus eerder een nummer van Bladen voor Documentatie licht voor wat voor verschillenden onder u de verplichte vakantieliteratuur aanzienlijk zal verlichten.

We beloven u wel een sterk septembernummer.

We wensen u alvast een excellente lectuur toe en een mooie zomer !

STANDARDIZATION AND INTEGRATED DOCUMENT AND RECORDS MANAGEMENT (IDRM)

ISO 30300, ISO 30301, ISO 14641 AND THEIR CONTRIBUTION TO THE IMPLEMENTATION OF INTEGRATED DOCUMENT AND RECORDS MANAGEMENT SYSTEMS (IDRMS)

Siham ALAOU

PhD. Student, Department of History, Université Laval

■ Organizations produce and receive an array of documents on a daily basis to conduct various activities. In view of the increasingly growing document production, these organizations tend to establish document and records management systems in order to mitigate the various problems involved in managing and preserving analog and digital documents. In Quebec, organizations tend to implement integrated document and records management systems (IDRMS), aiming at managing both analog and digital documents and records concurrently. The complex nature of such systems calls into question their successful implementation, hence the need for setting guidelines or a normative framework that any organization would use to monitor IDRMS implementation. The standards proposed by the International Organization for Standardization (ISO), namely ISO 30300 and ISO 30301 for records management systems, as well as ISO 14641 for the legal and probatory electronic archiving of documents, are a relevant normative framework for the successful establishment and the effective use of IDRMS. This article outlines the contribution of those standards to the implementation of such systems, based on Quebec's archival experience in documents and records management.

■ Les organisations produisent et reçoivent une grande variété de documents dans l'exercice de leurs activités. La production documentaire générée quotidiennement est en croissance exponentielle, engendrant ainsi des défis majeurs quant à sa gestion et à son contrôle. Les organisations québécoises, conscientes de ces défis, tendent à mettre en place des dispositifs technologiques dédiés à l'optimisation de la gestion documentaire. Il s'agit des systèmes de gestion intégrée des documents (SGID). De tels systèmes visent à gérer les documents analogiques et numériques tout au long de leur cycle de vie. Étant donné le caractère complexe des SGID, leur mise en place s'avère relativement laborieuse. Il est ainsi crucial de se doter de lignes directrices afin de guider l'implantation des SGID et de contrôler leur utilisation. Les normes ISO 30300, ISO 30301 et ISO 14641 constituent un bon référentiel normatif sur lequel toute organisation se basera afin de piloter la mise sur pied des SGID. Cet article présente ces normes respectives et nuance leur apport à l'implantation de ces systèmes, compte tenu des spécificités du milieu organisationnel québécois.

■ Organisaties produceren en ontvangen dagelijks een grote hoeveelheid documenten in het kader van hun activiteiten. Het steeds groeiende aantal documenten dat aangemaakt wordt in aanmerking genomen, gaan organisaties document- en recordsmanagementsystemen invoeren om de problemen in beheer en bewaring van analoge en digitale documenten het hoofd te bieden. In Quebec zijn organisaties geneigd om geïntegreerde IDRMS-systemen te implementeren om tegelijk digitale en analoge documenten en records in al hun levensfasen te kunnen beheren. Door hun complexiteit is het introduceren van IDRMS-systemen een vrij zwaar proces, vandaar de nood aan richtlijnen of een normatief kader dat elke organisatie zou kunnen gebruiken om hen te implementeren en goed te gebruiken. De ISO-normen 30300, 30301 en 14641 vormen een goed referentiekader om het invoeren IDRMS-systemen te sturen. Dit artikel beschrijft deze verschillende standaarden en hun bijdrage tot de implementatie van dergelijke systemen, rekening houdend met de specificiteit van de context van organisaties in Quebec.

In the course of their daily activities, organizations produce a large array of documents in both analog and digital media. Such documents are used for purposes related to decision-making and routine activities. They also constitute a highly valuable informational asset reflecting the existence of organizations and their achievements through time.

Wishing to establish good information governance by maximizing documents' role in decision-making, to develop the organizational memory and to comply with the regulatory requirements regarding document and archives management, Quebec organizations tend to improve their documentary practices by adopting new tools and implementing more powerful systems. With the overwhelming growth of digital documents, concurrently with those existing in

analog media, controlling the exponential hybrid documentary production becomes a difficult task. In this perspective, Quebec organizations started to adopt a new archival practice, called integrated document and records management (IDRM). As its name indicates, such practice consists of concurrently managing documents in both analog and digital media. Technically speaking, this relates to the management of analog and digital documents by the same system called an integrated document and records management system (IDRMS). The merits of IDRM systems are numerous for organizations, such as the optimal management of documents in order to improve individual and organizational performance. However, the successful implementation of IDRMS is called into question: some organizations experience difficulties regarding the establishment

of such systems, given their complex nature and the enormous efforts required from the actors involved in this process. Steering tools are hence needed in order to monitor those projects, so as to make sure they are conducted in the best conditions. Therefore, national and international standards are relevant tools to conduct such complex projects.

The contribution of standardization to the implementation of IDRMS has been subject of little academic research. This article highlights the most current standards in the area of archive management, namely the series of standards *ISO 30300* and *ISO 30301* (2011) on the implementation of management systems for records (MSR) as well as standard *ISO 14641* (2012) on the probatory archiving of digital documents. More specifically, we will focus on the contribution of each of those standards to the implementation and use of IDRMS in the light of the existing technical, managerial and legal requirements.

Attempt will be made to answer the following set of research questions:

- What is the scope of integrated document and records management (IDRM)?
- What is the place of IDRM in archival science?
- What are the characteristics of an IDRMS?
- What are the merits of standardization?
- How do standards *ISO 30300*, *ISO 30301* (2011) and *ISO 14641* (2012) contribute to the implementation of IDRMS?

Integrated document and records management (IDRM)

Integrated document and records management (IDRM) is a modern archive management practice which ensures the management of the entire life cycle of documents, regardless of their media, from their creation to their disposal or permanent preservation. Technically speaking, this documentary management is ensured by the same tools and is integrated in a single computer-based system. From an operational point of view, an IDRMS is a sustainable management system which components are integrated in order to grant, to the qualified individuals, access to all the relevant information documenting the activities of an organization. Roberge posits that the concept of IDRM is more generic than that of EDRM (electronic document and records management). The latter refers to the entire management cycle of digital documents, from their creation to their preservation or disposal.

An overview of IDRM

IDRM appeared in Quebec as a response to the requirements regarding the authenticity, reliability, integrity, exploitability and security of documents (analog

and digital) produced by organizations. Bibliothèque et Archives nationales du Québec (*BAnQ*) and the Center of Shared Services of Quebec (*Centre de services partagés du Québec*) were the first organizations to adopt a conceptual model related to the management of documents and records of in both analog and digital media. The development and application of this model were in the aim of minimizing the intensity of problems related to the management of the documents existing in a hybrid environment. Many organizations worked out various document management policies, such as: *Canadian national heritage Digitalization strategy*, adopted by Library and Archives of Canada (LAC), *the governmental framework of integrated document and records management* (Cadre de référence gouvernemental en gestion intégrée des documents), worked out in 2004 by Bibliothèque et Archives nationales du Québec, in collaboration with Yves Marcoux *et al.*, as well as the training module proposed by the International Council on Archives, entitled *UNESCO Digital Preservation Initiatives Module*, published in May 2016. Also noteworthy are the projects known at the international scale, targeting the management of digital documents, namely InterPARES (*International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems*), aiming to ensure a long-term digital preservation of documents and to maintain their authenticity, as well as the Hector Project (*Hybrid electronic Curation, Transformation and Organization of Records*) launched in Belgium for the management of analog and digital documents by a single hybrid system. Consequently, it stands to reason that organizations are increasingly aware of the risks arising from the management of digital documents and their long-term preservation, and that, in compliance with the regulatory environment. If such initiatives and policies mainly concern digital documentary production, the decentralization of analog documents still remains a serious problem in organizations. Despite the "paperless office" trend, it remains impossible to dispose of all documents in analog media: some of them must be archived in virtue of their value (vital documents), while others must be so because the media, itself, has a historical significance. The absence of a clear disposal policy is also a reason while organizations tend to keep their analog documents. In order to constitute and preserve the organizational memory becoming more and more vulnerable due to this decentralization as well as the instability of digital preservation media, it is important to adopt rational measures aiming to ensure the management of this hybrid documentary production. Hence, IDRM seems to be the appropriate praxis to ensure the management of both analog and digital documents. In concrete terms, it aims at achieving the following objectives:

- Ensure efficient, integrated and corporative management of documents as informational

resources, regardless of their media;

- Facilitate information retrieval, in its diverse media, thanks to the use of a unified filing plan and, as far as possible, a thesaurus with a list of the key words and names of individuals and corporate bodies;
- Reduce the problems involved in information storage, by the use of a retention schedule listing the preservation rules and the guidelines of the disposal of each document;
- Limit the risks related to the loss of vital essential information thanks to the establishment of access rules and the obligatory identification of IDRMS users in order to protect the documents against unauthorized alteration;
- Comply with the legal and regulatory requirements related to document management;
- Preserve the organizational memory made up of the documents reflecting the activities and achievements of organizations through time.

IDRM, Records management and archival science

Being a part of the modern archives management, IDRM aims at reinforcing the foundations of archival science by providing measures to comply with the four archive management requirements, namely authenticity, integrity, reliability and usability. Unlike records management (RM), which relates only to the management of active and semi-active records, IDRM relates to the entire life cycle of digital and analog documents from their creation up to their disposal or their permanent preservation. IDRM is hence perceived as the most recent archival practice, since it involves various documentary resources, regardless of their media. Organizations adopting such practice will ensure an effective document and records management at lower costs, since their documents are concurrently managed by the same system.

Functions and components of IDRMS

Functions of IDRMS

As aforementioned, an IDRMS aims to manage both analog and digital documents by a single computer-based system. Unlike *Electronic document and records*

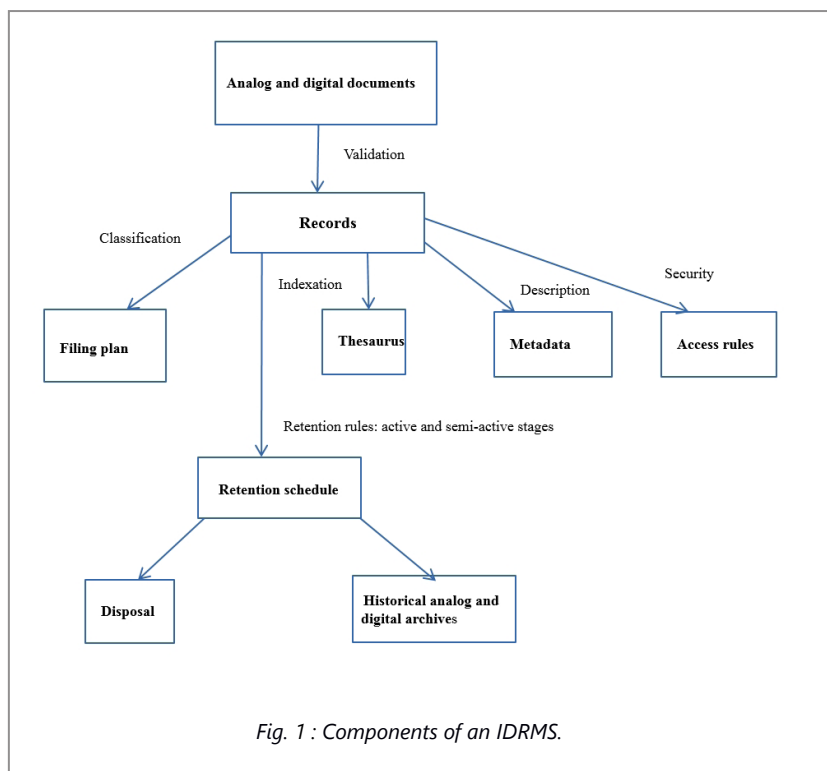


Fig. 1 : Components of an IDRMS.

management systems (EDRMS), an IDRMS concerns not only the management of records, which means archives at their active and semi-active stage, but it also involves historical archives and their long-term preservation. It is hence a hybrid system ensuring a set of functions specific to the document and records management systems, as can be seen along the following lines:

Identification and capturing: each document entering the system should have a code or a number used for its identification.

- *Description:* using appropriate metadata, such as: the title, the name of the record's producer, the processed activity, etc.
- *Classification:* it is about the assignment of a classification reference number to the document based on the established filing plan, as well as the relations between this document and the file to which it belongs (organic links);
- *Retrieval:* in order to retrieve documents and records, they are to be indexed, using the appropriate keywords either in natural or in a controlled language;
- *Access management:* thanks to access rules, the privacy and the confidentiality of documents and records are maintained;
- *Management of documents and records lifecycle:* an IDRMS permits a complete documents and records management, from their creation or recording up to their permanent preservation or disposal;

- *Archiving*: the system adopts secured measures allowing long-term archiving so that documents could be protected from loss and alteration;
- *Disposal*: this function is conducted in compliance with retention rules and the disposition established in the retention schedule for each document.

Components of IDRMS

Like all information systems (IS), an IDRMS includes a set of interacting elements in order to carry out one or more specific tasks. An IDRMS receives documents produced or received by the organization. Such documents are to be managed in order to provide useful information assets for decision-making purposes. To do so, those documents are validated as records in the system. They are then described through various metadata, including the title, the creator's name, the described activity and the date of creation. Those documents are classified in the corresponding category in the filing plan representing the major functions of the organization in a logical structure, taking into account the organic links between the documents (e.g. belonging to the file of the same creator or the file gathering documents on the same topic, etc.). Then, the documents are indexed by controlled terms in order to facilitate their retrieval. They are also assigned access rules to ensure their confidentiality and control their security. The retention schedule specifies retention periods for active and semi-active records. After the semi-active stage, only documents with historical value are to be kept in the system for long-time archiving. Those operations should be done in compliance with the organizational standards and procedures, as well as with the legal and regulatory environment of the organization. As a result of those "documentary" interactions, the IDRMS produces documents and records that are well-managed, classified and indexed, with access rules. Such documents and records are used for decision-making purposes and the achievement of organizational daily activities.

IDRMS implementation: feedback

The professional literature on modern archive management outlines IDRMS implementation feedback. Many authors have exposed an overview of the IDRM projects carried out within their organizations. As regards the advantages, Bourhis and Couture suggest that the implementation of IDRMS has promoted a better management of documents and records and their effective retrieval by employees, thanks to the use of a uniform filing plan as well as a clear and unified indexing language. Moreover, the use of a retention schedule with well-defined rules facilitated archival appraisal. This made it possible to reduce the volume of the documents stored in the servers

so as to keep only those that the organizations need for conducting their strategic and operational activities. As for reported difficulties, they are mostly related, according to Couture, to the considerable time required for the execution of IDRM projects due to the complexity of the systems being conceived and implemented.

In order to be successfully implemented as an organizational IS, an IDRMS should (1) be interoperable with other IS, (2) be aligned with the organizational strategy and (3) offer documentary functions matching the needs of the organization so that it could be used by employees to conduct daily activities. Henceforth, any organization ought to apply specific guidelines related to the implementation of IDRMS. In what immediately follows, we will discuss the merit of standardization and the contribution of standards *ISO 30300*, *ISO 30301* and *ISO 14641* to the successful achievement of IDRM projects.

Contribution of standardization to IDRM

Rationale of standardization

Standardization is the elaboration of guidelines, recommendations or regulations to control practices related to a specific domain of activity. This act is established by consensus where many specialists with shared interests get together, join their efforts and share their know-how for the benefit of their community. National and international standards are the result of such consensus. Standardization is a key factor of innovation: it reflects the degree of maturity of the actors involved in a given field, their awareness of the challenges and their desire to overcome them by the establishment of standardized practices for a better output and a more visible outreach. It also facilitates the communication and exchange of the ideas and practices among international communities affiliated to the same field of specialization.

In archive and records management, standardization occupies a key position. Dupre Barnes stresses the importance of the standardization of RM practices and assumes that international standards are a means for the dissemination of technological innovations as well as assessing compliance with generally accepted quality requirements. It is thanks to standardization that the know-how related to document management is disseminated worldwide, since working methods are harmonized. Bolton points out that standards constitute a key mechanism for the control of the tools designed for the development and improvement of document and records management programs and policies.

The following section outlines some standards published by ISO (International Standard Organization), namely the ISO 30300 series of standards: *Information and documentation - Management systems for records: Fundamentals and vocabulary*, and ISO 30301: *Information and documentation - Management systems for records - Requirements* (2011), by highlighting their contribution to the implementation of IDRMS.

ISO 30300 and ISO 30301 series of standards for the implementation of Management systems for records (MSR)

ISO 30300: Information and documentation - Management systems for records: Fundamentals and vocabulary and *ISO 30301: Information and documentation - Management systems for records - Requirements*, were published in 2011. They outline the principles and requirements related to the implementation of a management system for records (MSR) in an organizational context. They explain the reasons behind the creation of a MSR and defines the core principles to follow for its successful implementation. They also emphasize the plus-value of a MSR in for an organization's business processes. Those standards can be applied by any organization wishing to establish a MSR in order to support its activities, by providing the appropriate information to the suitable employee in the relevant business context.

ISO 30300 and ISO 30301 are complementary with the first version of the standard ISO 15489 on records management, published in 2001, and the one published in 2016 (*Information and documentation- Records management*). The latter describes the requirements that records should satisfy to maintain their evidential value for decision-making processes. It outlines the procedures that are to follow for the creation, capture and management of records (i.e. operations of classification, indexing, access control, storage, use, migration and disposal of documents and records) in order to design and implement a MSR. However, according to this standard, records management is not perceived as a business process to be aligned with the global strategy of the organization. Rather, the standards ISO 30300 and ISO 30301 define the core management principles promoting this alignment. They detail the requirements for a MSR to be interoperable with the other existing organizational IS. ISO 30300 and ISO 30301 provide guiding principles related to a MSR implementation. The first standard lists basic principles and technical vocabulary, while the second provides technical specifications and requirements related to the process of implementation of such systems.

ISO 30300

ISO 30300 (2011) is based on quality management principles, targeting the alignment of a MSR with the global organizational strategy, and its interoperability with other existing IS in the organization. ISO 30300 defines eight principles, which are very well explained by Cottin and Dessolin-Baumann:

- *Customer orientation*: a specific attention should be given to users in order to understand their needs regarding document and records management;
- *Top management leadership* and staff motivation in order to manage technological changes;
- *Involvement* of the employees at all levels to ensure the success of business activities;
- *Process-based approach*: business activities should be organized in a sequence of processes to facilitate their control and achievement;
- *System-oriented management* in order to identify, understand and manage business processes with technological devices;
- *Improvement* of the performance of the organization by a continuous control and evaluation;
- *Factual approach for decision-making*, based on probatory information;
- Mutually beneficial relations between organizations and their suppliers.

Concretely, in order to be aligned with the organizational global strategy, the implementation of a MSR should be based on those core management principles. Users' needs should be taken into account to design a friendly-user system. Top management should perform a role of leadership and control in the MSR implementation project. They should work out a policy specifying the roles and responsibilities of the actors (including front-line employees) involved in this project. The MSR functions, including the creation and management of records, should be organized in processes to ensure their better achievement and control. System-oriented management plays a key role insofar as it ensures better interoperability between organizational IS and the MSR being implemented. The continuous assessment of the MSR being implemented empowers its potential to carry authentic documents and records useful for decision-making purposes. Finally, the organization should maintain beneficial relations with suppliers in order to benefit from high-quality documentary and technical assistance.

Those principles can also apply to an IDRMS implementation. Understanding the organization needs is crucial for any IS implementation project. It is essential that the functions performed by the latter correspond to the employees' expectations. Effective management plays a paramount role in any IS project, since employees should be sufficiently

motivated to be effectively involved in the IDRM project. Technical operations carried out during the implementation of IDRMS, including the digitalization of documents, their migration, their description and their disposal, are to be conducted in well-organized processes. It is also important to specify the roles and responsibilities for each actor in the project in order to ensure a better control of those processes.

System-oriented management also plays a major role in the success of IDRM projects. Like all the modern document and records management systems, IDRMS are integrated into the other IS of the organization, because employees make use of a large variety of documents and records to conduct strategic and operational activities. Hence, it is necessary to ensure the good performance of those IS, as well as their interoperability with the IDRMS being implemented. After the establishment of the system, a continuous evaluation should be done in order to monitor the IDRMS performance at the individual and the organizational levels. Finally, good communication with suppliers could be legitimate to benefit from the technical support related to the use of the purchased IDRM software. The application of such principles would guarantee good project management, mitigating thereby the difficulties encountered during IDRMS implementation processes.

ISO 30301

ISO 30301 (2011) exposes the core requirements for the implementation of a MSR in an organizational context. More specifically, it enumerates the conditions that a MSR should meet to produce documentary outputs that are useful for business processes. There are five requirements (ISO 30301 2011):

- *Reliability*: the MSR should carry reliable and trustworthy information that could be used as evidence by executives and make it possible for employees conducting their daily activities;
- *Security*: in order to control documents access, measures should be specified in the MSR. Thanks to access rules, confidential documents are protected from any unauthorized access or alteration;
- *Compliance*: the system should conform to the norms of the organization. It should also meet the technical and the legal requirements to ensure a long-term preservation of records;
- *Exhaustiveness*: the system should as much exhaustive as possible, to carry all documents reflecting the organization's core business activities;
- *Systematic character*: the documentary functions offered by the system should be used by all employees to perform the same assigned tasks.

In the light of those requirements, we conclude that a performing MSR produces reliable and authentic information, useful for conducting organizational activities. Such system should comply with security requirements (e.g. protection of vital information against unauthorized modification) and long-term preservation of documents. A powerful MSR offers documentary functions that are easily explored by the employees of the administrative units.

An IDRMS should conform to the same principles mentioned above. Managers and archivists should ensure the reliability of documents and records carried by the system, so that their probatory potential would be empowered. This documentary system should include security measures making it possible to check the identity of the users in order to protect documents from alteration. It should conform not only to the rules of the organization (archiving policies, systems' use, etc.) but also to the technical requirements (e.g. lifecycle documents and records management, probatory electronic archiving). An IDRMS should be exhaustive enough to cover, as much as possible, the essential activities of the organization. Moreover, if it provides simple documentary functions (user-friendliness), this would promote its systematic use by all employees to support the execution of their activities.

Taking account of all those considerations during an IDRMS implementation makes it possible to have a reliable and powerful system, reflecting the reality of the organization and its diverse business processes. Henceforth, any organization would be able to maximize the use of its documentary system in order to improve its productivity.

ISO 30300 and ISO 30301: merits

The use of ISO 30300 and ISO 30301 has myriad merits for organizations. Such standards offer a solid framework for documents governance, since they describe the appropriate methodology for the alignment of document and management systems with the global strategy of the organization. Thus, they emphasize the role of good document management as a critical success factor for an organization. Moreover, they provide the necessary methods to ensure a continuous control of documents and records processes. They also enumerate the specifications on risk management related to documents and records processes. Henceforth, any organization would be increasingly aware of the risks arising from the management and preservation of its records. With reliable, authentic and trustworthy information, organizations would be able to defend themselves in case of litigation, and prove their achievements throughout time. It is to be stressed that this series

of standards can be used with the standard ISO 30302, which comprises "operational" guidelines on the implementation of a MSR in any kind of organization wishing to implement a document and records management system (ISO 30302).

ISO 30300 and ISO 30301: limits

Despite their considerable advantages, ISO 30300 and ISO 30301 standards have some limitations. As their respective names already indicate it, those standards relate only to *records*. In other terms, they apply only to the management of documents at their active and semi-active stage, known as *Records Management*. However, IDRM as an archival practice aims at managing the entire life cycle of documents (both analog and digital), from their creation up to their disposal or permanent preservation. An IDRMS is, as stated before, a hybrid system that may be considered at the same time as an EDRMS and an Electronic archiving system. It means that the implementation and use of an IDRMS should also take into account some considerations related to probatory archiving, since IDRMS are viewed as "memory systems" for organizations. Therefore, those standards are "partially" beneficial for the implementation of IDRMS, since probatory archiving and the management of historical archives are not involved in such standards. However, it should be noted that organizations could use another international standard governing the activities relating to electronic archiving and the sustainable storage of documents in IDRMS. This is ISO standard 14641-1, entitled *Electronic archiving - Part 1: Specifications concerning the design and operation of an information system for electronic information preservation*, published in 2012. The following section addresses the details of this standard and its contribution to IDRM.

ISO 14641 on probatory electronic archiving

Presentation of the standard

This standard was published in 2012 as a response to challenges related to probatory archiving of digital documents and records. With the current legal stipulations according to which a digital document should have the probatory value as the analog one, it is important to ensure its long-term and secure preservation in electronic archiving systems. ISO 14641-1, based on the French standard NF Z42-013 on the legal and probatory archiving of digital documents, provides technical specifications that electronic archiving systems should satisfy in order to guarantee long-term preservation of digital documents as well as their integrity. Although there is another standard for long-term preservation of records, *ISO 14721: Space data and information transfer systems- Open*

Archival information system (OAIS)- reference model, this standard is a conceptual model which illustrates the various processes for the probatory archiving of digital documents. Yet, it does neither demonstrate practically how such processes would be executed, nor define which requirements they should meet. Rather, the specifications defined by ISO 14641-1 provide a reference framework that may be used by any organization in order to empower the evidential and informational value of historical archives. More specifically, the core aspects of this standard can be listed along the following lines (ISO 14641 2012):

Long-term preservation: it implies the use of appropriate file formats ensuring secure preservation of documents, such as *PDF format* (Portable Document Format). PDF/A-Xa is used to maintain the document logical structure, while PDF/B-Xb is for the visual conformity of the document. For images and photographs, TIFF format (Tagged Image File Format) is highly recommended.

- *Migration operations*: they should be conducted without any loss of information. Actors involved in such processes should control the quality of information, its integrity as well as its readability;
- *Archiving operations*: they should be based on integrity measures, such as digital fingerprints, watermarks and copyrights (prohibition of downloading without permission, for example);
- *System evaluation*: regular control of the system is necessary in order to check its performance and to assess its conformity with the archival and technical requirements.

As for any electronic archiving system, those specifications could also apply to an IDRMS, and particularly for its functions devoted to long-term preservation of historical documents. Those documents should be compressed in appropriate formats (e.g. zip, rar, etc.), preserved in suitable media and subjected to rigorous control in order to ensure their integrity and preserve them against unauthorized access. Moreover, an IDRMS should undergo periodic evaluation by the involved actors to guarantee its good performance and contribution as a memory system to the organization.

ISO 14641: Merits

The contributions of the standard to electronic archiving are undeniable. It promotes long-term preservation of historical archives thanks to specific guidelines related to integrity and quality considerations. It also helps any organization to conform to legal requirements on probatory electronic archiving. An organization who is aware of the challenges related to digital archives preservation is more likely to adopt measures provided by this standard, and aiming to

enhance the double function of historical archives (informational and evidential value). Hence, ISO 14641 is a good normative tool for improving the visibility of an IDRMS as a memory system reflecting organizational achievements throughout time.

Conclusion

Standards are a monitoring tool for organizational activities. In document and records management fields, standards promote an effective exchange of know-how among archival communities at the national and international level. ISO 30300 and ISO 30301 series of standards as well as ISO 14641 concern archives management throughout their lifecycle. ISO 30300 and ISO 30301 are used for controlling the management of records (i.e. active and semi-active documents), while ISO 14641 is conceived for long-term preservation of digital historical archives (inactive). The ultimate objectives of those standards are aligned with those of integrated document and records management (IDRM), an archival practice increasingly gaining ground in Quebec. It targets the management of both analog and digital documents and records throughout their life cycle. More specifically, the above-mentioned standards are useful for the implementation and use of integrated document and records management systems (IDRMS) in organizations. They are based on principles inspired from ISO 9000, the core standard on quality, according to which the organizations should abide by a set of quality requirements in order to offer appropriate products and services for customers.

In Quebec, the aforementioned standards can be used in a combination with a large array of guidelines and frameworks. For example, the governmental framework on integrated document and records management (*le cadre de référence gouvernemental en gestion intégrée des documents* (CRGGID)) defines strategies to be followed in order to ensure a better implementation and a rational use of IDRMS within a governmental context. The stipulations of such framework are based on guidelines specified in ISO 15489 on Records management, as well as on core

characteristics of Quebec governmental organizations. ISO 30300, ISO 30301 and ISO 14641 can also be applied together with various archiving policies established by Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ).

As the practice of IDRM is gaining ground at the international scale (in France among others), it is necessary to establish an international regulatory framework for the organization of the activities involved in such archival practice. As a future area of research, we suggest that the technical committees of archives management make more efforts in order to provide a standardized terminology for this practice. For example, in France as in many French speaking countries, the expression "Electronic document and records management" (*gestion électronique des documents*) is used to stand for IDRM. Yet, while one would understand that EDRM is the exclusive management of digital documents and records, such practice also refers to the management of the analog ones. Despite the efforts made to transit to the paperless office trend, an important portion of analog documentary production is to be kept in its original medium. This situation may either be explained with the historical significance of the media itself in which the document is held, or either, the legal value of this media serving to preserve the probatory potential of this document. Henceforth, some analog documents and records are to be kept in their original media. EDRM is thus an archival practice that concerns digital as well as analog documents and records. Thus, a distinction should be made between the practice that exclusively concerns digital documents and records, and that which is related to both analog and digital ones.

Siham ALAOUI

Institut supérieur de traduction
Avenue Allal Ben Abdellah, 106
10000 Rabat
Maroc
siham.alaoui.1@ulaval.ca
March 2018

References

- Bolton, John. Standards: providing a framework for RIM success. *Information management*, May-June 2011, p. 30-35.
- Bourhis, Taik. Le projet Hippocampe : la mise en place d'un système de gestion électronique des documents à l'Université de Montréal. *Archives*, 2009-2010, vol. 41, n° 2, p. 135-161 (viewed on January, 25th, 2018).
- Cottin, Michel ; Dessolin-Baumann, Sylvie. La famille des normes ISO sur le records management. *La gazette des archives*, 2012, vol. 228, p. 119-133.
- Couture, Cynthia. La gestion des archives de la ville de Brossard. *Archives*, 2010-2011, vol. 42, n° 1, p. 45-66.
- Dupre Barnes, Nancy. Going with RIM standards. *Information management*, May-June 2011, p. 20-24.

Government of Canada. *Standard for electronic documents and records management solutions (EDRMS)* [online], 2010. <<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=18910>> (viewed on February 18th, 2018).

International standard organization, technical committee ISO.TC 46, Information and documentation. *ISO 30300, Information et documentation – Management systems for records : fundamentals and vocabulary*, ISO, 2011.

International standard organization, technical committee ISO.TC 46, Information and documentation. *ISO 30301, Information et documentation – Management systems for records : Requirements*, ISO, 2011.

International standard organization, technical committee ISO.TC 46, Information and documentation. *ISO 30302, Information et documentation – Management systems for records : Guidelines for implementation*, ISO, 2015.

International standard organization, technical committee ISO.TC 46, Information and documentation. *ISO 15489, Information et documentation – Records management- part 1 : concepts and principles*, ISO, 2016.

International standard organization, technical committee TC 171, document management applications. *Electronic archiving - Part 1: Specifications concerning the design and operation of an information system for electronic information preservation*, ISO, 2012.

Margulis, Anna. Identification des facteurs de succès d'implantation des SI en gestion documentaire moderne : une étude empirique. *Archives* [online], 2009-2010, vol. 41, n° 2, p. 45-78. <http://www.archivistes.qc.ca/revuearchives/vol41_2/41_2_margulis.pdf> (viewed on December 21th, 2017)

O'Brien, James. *Introduction aux systèmes d'information: Un outil essentiel pour l'entreprise branchée*, Chenelière/McGraw-Hill, 2003.

Hector project. Hector: Hybrid electronic curation, transformation and organization of records [online], 2016.<<http://www.hector-project.be/?lang=en>> (viewed on January, 11th, 2018).

Roberge, Michel. *La gestion intégrée des documents en format papier et technologiques*, Éditions Michel Roberge, 2009.

Notes

1. A translation of the French expression «*la gestion intégrée des documents : GID*»
2. Roberge, Michel. *La gestion intégrée des documents en format papier et technologiques*, Éditions Michel Roberge, 2009, ISBN 978-2-9811275-7-0. chap. 6.1.
3. Idem, chap 6.
4. <<https://www.bac-lac.gc.ca/fra/a-notre-sujet/Pages/strategie-canadienne-numerisation.aspx>>
5. Laws on document and archives management
6. O'Brien, James. *Introduction aux systèmes d'information: Un outil essentiel pour l'entreprise branchée*, Chenelière/McGraw-Hill, 2003.
7. Bourhis, Taik. Le projet Hippocampe : la mise en place d'un système de gestion électronique des documents à l'Université de Montréal. *Archives*, 2009-2010, vol. 41, n° 2, p. 135-161. Couture, Cynthia. La gestion des archives de la ville de Brossard. *Archives*, 2010-2011, vol. 42, n° 1, p. 45-66
8. Idem.
9. Couture, Cynthia. La gestion des archives de la ville de Brossard. *Archives*, 2010-2011, vol. 42, n° 1, p. 45-66.
10. Dupre Barnes, Nancy. Going with RIM standards. *Information management*, May-June 2011, p. 20-24.
11. Bolton, John. Standards: providing a framework for RIM success. *Information management*, May-June 2011, p. 30-35.
12. Under review
13. dem.
14. Cottin, Michel; Dessolin-Baumann , Sylvie. La famille des normes ISO sur le records management. *La gazette des archives*, 2012, vol. 228, p. 119-133.
15. International standard organization, technical committee ISO.TC 46, Information and documentation. *ISO 30300, Information et documentation – Management systems for records : fundamentals and vocabulary*, ISO, 2011. Cottin, Michel ; Dessolin-Baumann, Sylvie. La famille des normes ISO sur le records management. *La gazette des archives*, 2012, vol. 228, p. 119-133.
16. Margulis, Anna. Identification des facteurs de succès d'implantation des SI en gestion documentaire moderne : une étude empirique. *Archives* [online], 2009-2010, vol. 41, n° 2, p. 45-78.
17. Cottin, Michel ; Dessolin-Baumann, Sylvie. La famille des normes ISO sur le records management. *La gazette des archives*, 2012, vol. 228, p. 119-133.

LE BIBLIOPHILE SOCIOLOGUE OU COMMENT MIEUX COMPRENDRE LES COMPORTEMENTS AUTOUR DES LIVRES PAR UNE ÉTUDE DE CAS DANS UNE BIBLIOTHÈQUE D'UNE ÉCOLE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Bénédicte HAUSMAN

sociologue du travail et bibliothécaire

- L'auteur de cet article propose des pistes de réflexion autour du livre au personnel des bibliothèques. Les représentations de cette unité de base des bibliothèques orientent les comportements des différents acteurs en présence (bibliothécaires, lecteurs, direction). Ces agirs avec le livre peuvent générer des tensions et des incompréhensions entre usagers des bibliothèques, direction et personnel. Pour mieux cerner ces comportements et améliorer le fonctionnement des bibliothèques, le livre considéré en tant qu'objet-frontière peut nous aider.
- Het doel van dit artikel is om bibliotheekmedewerkers wat stof tot nadenken te geven over het onderwerp boeken. De representaties van deze basiseenheid bibliotheken zijn richtinggevend voor het gedrag van de verschillende betrokken actoren (bibliothecarissen, lezers, management). Deze acties met het boek kunnen spanningen en misverstanden tussen bibliotheekgebruikers, management en medewerkers veroorzaken. Om dit gedrag beter te begrijpen en de bibliotheekactiviteiten te verbeteren, kan het boek als grensverleggend object ons helpen.

Le livre comme objet-frontière

Autour des années 1980, les auteurs Callon et Latour, à travers la *Théorie de l'Acteur Réseau* et la sociologie de la traduction¹, décrivent symétriquement les relations d'interactions entre acteurs humains et entités non humaines qui passent par la traduction des différents points de vue relayés par un porte-parole. Les interférences sociales entre les humains et non-humains s'analysent par l'interactionnisme symbolique². Il postule que les représentations que les acteurs se font d'autres acteurs, des objets et du langage utilisé, orientent les interactions sociales futures. Le concept d'objet intermédiaire découle de ces théories. Les objets intermédiaires sont des "*entités physiques qui relient les humains entre eux*". L'attrait de ce concept, théorisé par Star et Griesemer³, réside dans le fait qu'il prend en compte plusieurs traductions de plusieurs points de vue et qu'il n'en privilégie aucun. Ces non-humains sont intéressants à étudier parce qu'ils influencent les actions et les mécanismes de coordination des acteurs⁴. Dominique Vinck différencie l'objet intermédiaire de l'objet-frontière : "*La notion d'objet-frontière est ici explorée en contrepoint de celle d'objet intermédiaire*"... "*elle en ressort investie d'une charge théorique plus forte, où l'objet qui "fait lien" véhicule des infrastructures et des modèles de connaissance*"⁵. Le point d'attention est déporté, l'objet-frontière concentre tous les points de vues divergeants et donc, "*La cohérence d'ensemble constitue le noeud du problème*"⁶.

Terrain et objet de recherche

La bibliothèque d'une école de l'enseignement supérieur que nous étudions a pour mission de servir de support pédagogique aux cours enseignés en fournissant une somme de documentation pour répondre au désir d'approfondissement des connaissances et de nourrir la curiosité sur les matières artistiques. Elle nous fournit un excellent terrain d'observation pour mettre en pratique les concepts d'objet intermédiaire et d'objet-frontière, en tant que méthodologie.

Selon Dominique Vinck, quatre activités s'adjoignent à l'objet intermédiaire : les finalités, les résultats, l'organisation et les acteurs⁷. Nous nous intéresserons à l'objet "livre" au sein de l'institution en fonction des différents acteurs qu'il relie. Il unit dans la coopération, les bibliothécaires, la direction de l'école, les lecteurs (professeurs et étudiants), au sein de l'espace social bibliothèque. L'organisation autour du livre est cadrée par les bibliothécaires, travailleurs de terrain, et légitimée par la direction qui considère ces derniers comme des experts de leur domaine. Les finalités et les résultats divergeront en fonction des différents acteurs en présence. Ce qui fait apparaître le livre non pas comme un objet intermédiaire, mais bien comme un objet-frontière, comme nous le démontrerons plus loin. La cohérence d'ensemble constitue bien l'enjeu central. Pour Star et Griesemer, les bibliothèques abritent des "*dépôts d'objets standardisés () classés et indexés de façon*

*standardisée, tel que la bibliothèque ou la collection, permet de gérer l'hétérogénéité de façon modulaire*¹⁸.

Nous avons choisi le livre parce qu'il rassemble une vision commune minimale, sa robustesse qui permet à chacun des acteurs d'identifier l'objet, tout en possédant des qualités plastiques : "*une flexibilité interprétative*". Le mot "livre" se compartimente en différentes frontières en fonction du type d'acteur (bibliothécaire, lecteur, direction de l'école) : ces frontières induisent de multiples représentations de l'objet, mais aussi des interactions autour de l'objet livre et des utilisations particulières. L'objet-frontière encourage à faire coexister tous les points de vue et n'en privilégie aucun. La traduction des points de vue n'échoit pas à un porte-parole défini.

Représentations concernant le livre en fonction des acteurs

Les bibliothécaires

Les bibliothécaires, dans le langage professionnel, nomment le livre "monographie", par opposition aux publications en série. Il s'agit d'une unité matérielle de base au sein de la bibliothèque. Les bibliothécaires acquièrent le livre et lui font passer toutes sortes de manipulations et de traitements pour l'insérer dans leurs collections. Les bibliothécaires réalisent, pour nourrir le catalogue et permettre la recherche documentaire, des fiches catalographiques rédigées sur ordinateur. Pour gérer la standardisation, celles-ci se composent :

- d'un formulaire de saisie "Description physique" : titre, auteur, illustration, nombre de pages... Comportant aussi une indexation, des mots clés qui définissent le contenu intellectuel du document. Des versions variantes (ex. réédition) seront représentées par plusieurs pavés de description physique.

- d'un formulaire de saisie "Exemplaire" : la manifestation de l'exemplaire lui-même : le code-barres, la cote de rangement, le statut de prêt : empruntable/non empruntable. Plusieurs fiches d'exemplaires sont reliées à la fiche description, si la bibliothèque possède des exemplaires d'un même livre. Les bibliothécaires pensent le livre comme une unité matérielle proposant du contenu intellectuel.

Le personnel plastifie la couverture du livre, l'étiquette pour le rangement, l'estampille. Le personnel équipe le livre pour le revêtir d'attributs physiques manifestant son appartenance au service, pour assurer sa protection lors des manipulations des lecteurs et pour faciliter les opérations de rangement par la lecture directe de la cote CDU sur la tranche du livre. Ces opérations de marquage terminent la phase de préparation du livre avant la mise en circulation du document.

Les lecteurs

Les lecteurs de l'enseignement supérieur utilisent le service de prêts d'ouvrages pour étayer des travaux demandés par les professeurs. Les lecteurs voient le livre comme un contenu intellectuel, une somme d'informations. Ils empruntent celui-ci pour répondre à des questions techniques, stylistiques ou pour préciser leur inspiration ; ils peuvent aussi appuyer un propos dans les travaux écrits pour les cours. Pour les illustrateurs et les auteurs de bande dessinée, le livre servira à "poser le décor" afin d'insérer les histoires dans un contexte réaliste. Les lecteurs arrivent à la bibliothèque avec une question : "*Auriez-vous de la documentation sur l'art cinétique ?*" ou "*J'ai besoin d'une illustration de costume du Moyen Âge*". Le livre fait référence à une lecture, une prise de renseignements et une exploitation de contenu. Le lecteur va prélever hors du livre les informations, les idées, les mots renfermés dans le texte et les illustrations. Le livre va accroître les connaissances du lecteur.

La direction

L'équipe de direction de l'école ne se représente pas le livre, mais un ensemble de livres composant le service bibliothèque : le fonds documentaire. Elle l'appréhende comme un patrimoine culturel et financier appartenant à l'institution. Elle octroie le budget annuel au service bibliothèque pour l'accroissement des collections⁹. L'accroissement suppose une politique d'acquisition réfléchie sur le long terme. La collection s'enrichit là où les manques sont visibles ou dans les domaines de pointe non encore couverts. Les livres et la bibliothèque semblent être un atout pour faire une publicité de l'école, un faire-valoir du soin apporté à l'aide pédagogique, un gage de qualité de l'enseignement.

Le livre, objet hybride par les diverses représentations que les acteurs se construisent, devient objet-frontière. Par le signifié "livre", nous observons que les trois types d'acteurs s'accordent sur ce qu'est un livre, et que d'autre part, ils divergent sur leurs représentations, qui vont orienter les utilisations du livre. Des intérêts distincts naissent de ces représentations et usages, et dictent les comportements des acteurs face au livre. L'objet caractérise la nature des relations et des échanges.

Dominique Vinck formule "*l'hypothèse que le passage de l'objet intermédiaire à l'objet-frontière tient justement à ce travail d'équipement. Équipé, l'objet intermédiaire entre dans un espace suffisamment commun à plusieurs mondes sociaux. Dès lors, la structure minimale reconnaissable par les membres de différents mondes serait l'équipement dont*

	Bibliothécaires	Lecteurs	Direction
Représentations de l'objet	Unité physique de base de la bibliothèque	Contenu intellectuel, immatériel	Collection, fonds documentaire, patrimoine
Ce que l'objet produit sur les acteurs	Inquiétude liée au prêt des livres s'il existe un soupçon de non restitution	Monopolise le contenu tant que la substance n'en est pas extraite	Peur de perte de patrimoine
La modularité	Unité physique de contenu intellectuel	Recueil d'idées, d'illustrations	Patrimoine culturel et financier
L'abstraction	Signifiant du livre	Signifiant du livre	Signifiant du livre
La polyvalence	Prêt, équipement et indexation du livre : outil professionnel, réponse à une question de lecteur, sapin de Noël (Fig. 1)	Support didactique, outil pour étayer des raisonnements, objet de divertissement	Valorisation de l'école via l'aide à l'apprentissage scolaire
La standardisation	La fiche catalographique, l'ISBN	La référence bibliographique	Le prix du livre sur les factures, le code-barre dans l'inventaire

Tab. 1 : Tableau récapitulatif des caractéristiques des objets frontières, et des usages et des représentations qu'ils induisent sur les acteurs.

*l'objet est doté plus que l'objet lui-même*¹⁰. Le livre apparaît comme un objet particulièrement équipé : plastification, cote de rangement, fiche catalographique, référence bibliographique, ISBN, code-barres servant au scannage lors du prêt, prix... Tous ces équipements peuvent être saisis par les différents acteurs lorsqu'ils interagissent autour de l'objet (voir tableau 1 ci-dessus).

Ce que le livre fait aux différents acteurs¹¹

Les bibliothécaires

Les bibliothécaires vont par la planification de l'achat des livres, l'unité de base, tenter de constituer une collection qui répond aux attentes des lecteurs. Le livre, entité physique altérable, propose des réponses à des questions posées par les lecteurs. Les bibliothécaires prennent soin de cet objet concret. Il est manipulé lors du prêt, vécu par les bibliothécaires comme une opération critique. La durée d'emprunt doit être respectée par le lecteur pour que la collectivité puisse en bénéficier à nouveau dans les meilleurs délais. Le livre doit voyager tout en étant disponible pour le plus grand nombre. C'est un objet circulant passant de main en main, mais qui est susceptible d'être perdu, abîmé, non restitué ou volé. Au bureau de prêt, pour sensibiliser les lecteurs au respect des délais de prêt, le personnel donne un signet indiquant la date de restitution de l'ouvrage lors de sa sortie.

Les lecteurs

Les lecteurs consultent et empruntent le livre. Ils louent un contenu immatériel utilisable à l'infini, inusable, qui fait partie du monde des idées. Pour eux, le livre pourrait éventuellement se dématérialiser en devenant numérique. L'important réside dans le contenu intellectuel. La durée de prêt du livre

n'a pas grand sens pour les lecteurs : ils gardent le livre tant que le contenu n'a pas été totalement approprié. Au cours de l'exploitation de celui-ci, la date de restitution du document s'efface de la mémoire. Après en avoir terminé avec le contenu, l'enveloppe livre est parfois oubliée sous une pile de documents sur un bureau.

La direction

La directrice, dans sa gestion administrative, demande en fin d'année un inventaire des collections. Un fichier *Excel* énumère par numéro de code-barre toutes les possessions de l'école. Les factures détaillant les ouvrages acquis passent également sous les yeux de la direction. Ce sont des listes. L'équipe de direction, en bon gestionnaire, participe à la rédaction des mises en demeure aux lecteurs très en retard dans leur restitution de livres à la demande des bibliothécaires. La notion de livre patrimoine de l'école se ressent à travers le règlement de bibliothèque : un grand paragraphe concerne la non restitution des ouvrages empruntés et les sanctions qui sont liées au non-respect des délais de prêt. Nous constatons que le fonds documentaire fait l'objet d'une protection contre la perte, le vol... La direction veille à ce que le fonds capitalisé ne se dilapide pas.

Conciliation des représentations et des comportements face au livre le rôle des bibliothécaires-traducteurs et porte-paroles

Les bibliothécaires, par leur position stratégique d'experts de leur domaine au sein de la bibliothèque et par leurs pratiques professionnelles réflexives, doivent concilier tous les points de vue. Par leur intérêt prédominant concernant l'objet-frontière, les bibliothécaires doivent percer à jour les différentes

représentations concentrées autour du livre. Ils doivent aussi pouvoir traduire et renvoyer les multiples divergences à tous les acteurs pour qu'ils se rendent compte des diverses manières d'envisager le livre. Ensuite, ils doivent intéresser les acteurs à la pluralité des représentations pour fluidifier les coopérations autour de l'objet. Le but est que tous les acteurs comprennent les différents enjeux liés au livre. Par un processus d'apprentissage croisé, ils doivent arriver à enrôler les deux autres types d'acteurs dans une vision plus flexible de l'objet : les bibliothécaires doivent rappeler au lecteur que le livre est une unité physique afin que celui-ci ne le monopolise pas et qu'il puisse servir aux autres lecteurs demandeurs. Les bibliothécaires doivent aussi conscientiser le lecteur sur le fait qu'il doit veiller à une bonne conservation de l'objet. Les bibliothécaires rappellent à la direction que les collections nécessitent un travail individuel sur le livre : indexation du contenu en mots-clés et rangement selon un classement intelligible par tous. Les bibliothécaires tentent de partager avec la direction les problèmes pratiques liés au prêt de l'unité de base livre. Par exemple, dans notre étude de cas, la direction souhaite réduire la durée des prêts d'un mois à trois semaines, argumentant qu'après un mois de possession des documents, les lecteurs risquent d'oublier de rendre les ouvrages. Or la diminution de la durée de prêt risque d'augmenter le nombre de lecteurs en retard, car ces derniers n'auront pas eu le temps d'intégrer le contenu du document. Sensibiliser la direction aux problèmes de terrain apparaît nécessaire aux bibliothécaires. Les bibliothécaires, en contrepartie, prennent en compte les visions de chacun : allonger la durée du prêt lorsque le lecteur le demande et intégrer la gestion patrimoniale de la direction.

Selon Wenger¹², quatre caractéristiques sont présentes dans l'objet-frontière :

- la modularité : l'objet se compartimente en plusieurs parties pouvant être mobilisées en fonction des représentations des acteurs, ce qui permet le dialogue ;
- l'abstraction : caractère minimal de base pour une compréhension de tous les acteurs ;

- la polyvalence : les différents usages et activités que les acteurs font de l'objet ;
- la standardisation : forme interprétable commune à tous les acteurs, mais qui peut varier en fonction des acteurs.

Conclusion

Le concept d'objet-frontière peut améliorer la collaboration des trois types d'acteurs issus de mondes sociaux différents. Le livre sert de médiateur. Il souligne les tensions et les négociations au sein de la bibliothèque. La théorie de l'objet-frontière institue le livre comme actant à part entière dans les interactions avec les humains et permet de pointer différentes visions de l'objet induisant des comportements pluriels face à lui. Elle améliore la compréhension des manières et les raisons d'agir des lecteurs, de la direction et des bibliothécaires, face aux livres. Il s'agit d'une méthode de traduction sociologique mettant en évidence les points de tension qui existent dans l'appropriation du livre, ainsi que ses usages. Elle met *à priori* en exergue les diverses interprétations pour nous permettre ensuite de tenter, par une meilleure compréhension des mobiles, d'harmoniser les agirs des acteurs. La traduction des différents points de vue et représentations appartient à chacune des parties. Leur synthèse et le rôle de porte-parole reviennent aux bibliothécaires, ayant un intérêt prédominant à l'optimisation de l'usage du livre. Dans notre étude de cas, les bibliothécaires, dans une visée stratégique, tentent de favoriser l'adhésion aux visions qu'ils ont intégrées comme importantes et fluidifiantes pour un fonctionnement de qualité du service. Parvenir à faire comprendre les différents points de vue conduit, plus spécifiquement dans le cas de la bibliothèque, à générer des comportements respectueux de la part des lecteurs, un personnel de bibliothèque compréhensif et une direction bienveillante.

Bénédicte Hausman

Rue Armand Binet 41

4140 Florzé-Sprimont

hausmanorama@gmail.com

Mai 2018

Bibliographie

Callon, Michel, (1986), "Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marin-pêcheur dans la Baie de Saint-Brieuc", *Année sociologique*, 36 : 169-208.

Heinich, Nathalie, (1998), *Ce que l'art fait à la sociologie*, éd. de Minuit, Paris, (Paradoxe), 96 p.

Star, Susan L., Griesemer, James R., (1989), "Institutional ecology, Translations, and Boundary objects: amateurs and professionals on Berkeley's museum of vertebrate zoologie", *Social Studies of Science*, 19(3), pp. 387-420.

Trompette, Pascale ; Vinck, Dominique, (2009), "Retour sur la notion d'objet-frontière", *Revue d'anthropologie des connaissances*, 3-1, pp. 5-27.

Vinck, Dominique, (1999), "Les objets intermédiaires dans les réseaux de coopération scientifique. Contribution à la prise en compte des objets dans les dynamiques sociales", *Revue française de sociologie*, 40-2. pp. 385-414.

Vinck, Dominique, (2009), "De l'objet intermédiaire à l'objet-frontière. Vers la prise en compte du travail d'équipement", *Revue d'anthropologie des connaissances*, 3-1, pp. 51-72.



Fig. 1 : Sapin de Noël réalisé fin de l'année 2016 par les bibliothécaires.

Notes de fin

1. Callon, Michel. Op. cit., 1986.
2. George Herbert Mead postule que le sens dans les interactions avec autrui et l'environnement se co-construit par la communication verbale ou non des différents acteurs en présence; chacun possédant sa propre interprétation et influençant le cadre interprétatif futur.
3. Star, Susan L.; Griesemer, James R. Op cit., 1989.
4. Vinck, Dominique. Op. cit., 1999, p. 388.
5. Trompette, Pascale ; Vinck, Dominique. Op. cit., 2009, p. 8.
6. Trompette, Pascale ; Vinck, Dominique. Op. cit., 2009, p. 8.
7. Vinck, Dominique. Op. cit., 1999, p. 389.
8. Trompette, Pascale ; Vinck, Dominique. Op. cit., 2009, p. 10.
9. Le personnel est directement payé par la communauté française.
10. Vinck, Dominique. Op. cit., 2009, p. 67.
11. En référence à la sociologue des arts Nathalie Heinich : Heinich, Nathalie, Op. cit., 1998.
12. Vinck, Dominique. Op. cit., 2009, p. 9.

L'USAGE DE LA CARTOGRAPHIE DES DOMAINES DE CONNAISSANCE COMME OUTIL DE COMMUNICATION

Michèle ORBAN

Chargée de veille et consultante des domaines de connaissance

Cet article a déjà été publié dans la revue Noésia n°2 (février 2018). Il est reproduit avec l'aimable autorisation de Marc Bory

Dit artikel verscheen in Noésia n°2 (février 2018). Marc Bory verleende ons toelating tot reproductie.

■ Prérequis indispensable pour toute stratégie mise en œuvre par le KM, la cartographie des domaines de connaissance joue un rôle important, mais trop souvent sous-estimé, dans la communication : communication entre collaborateurs et départements, miroir de la culture d'entreprise et des freins dans les flux informationnels, GPS des connaissances critiques ou problématiques. Outre les avantages d'une vision macroscopique, sa conception elle-même peut servir de vecteur à la communication.

■ Omnisbare voorwaarde voor elke geïmplementeerde strategie door de KM, de cartografie van kennisgebieden een belangrijke rol speelt, maar te vaak onderschat in communicatie: communicatie tussen medewerkers en afdelingen, spiegel van bedrijfscultuur en van de remmen in informatiestromen, GPS van de kritische of problematische kennis. Naast de voordelen van een macroscopische visie, het ontwerp zelf kan dienen als een vector voor communicatie.

La cartographie des domaines de connaissance (Kmap) a pour objet de représenter, sous la forme structurée d'une carte heuristique, l'ensemble des domaines de connaissance nécessaires à une entreprise pour effectuer ses missions. Elle se décline en différents axes illustrant les principaux

champs d'activité de l'entreprise, chaque axe se subdivisant en cascades de sous-axes inférieurs.

A titre d'illustration, la figure 1 représente les subdivisions d'un domaine de connaissance spécifique intitulé "prévention des risques au travail".

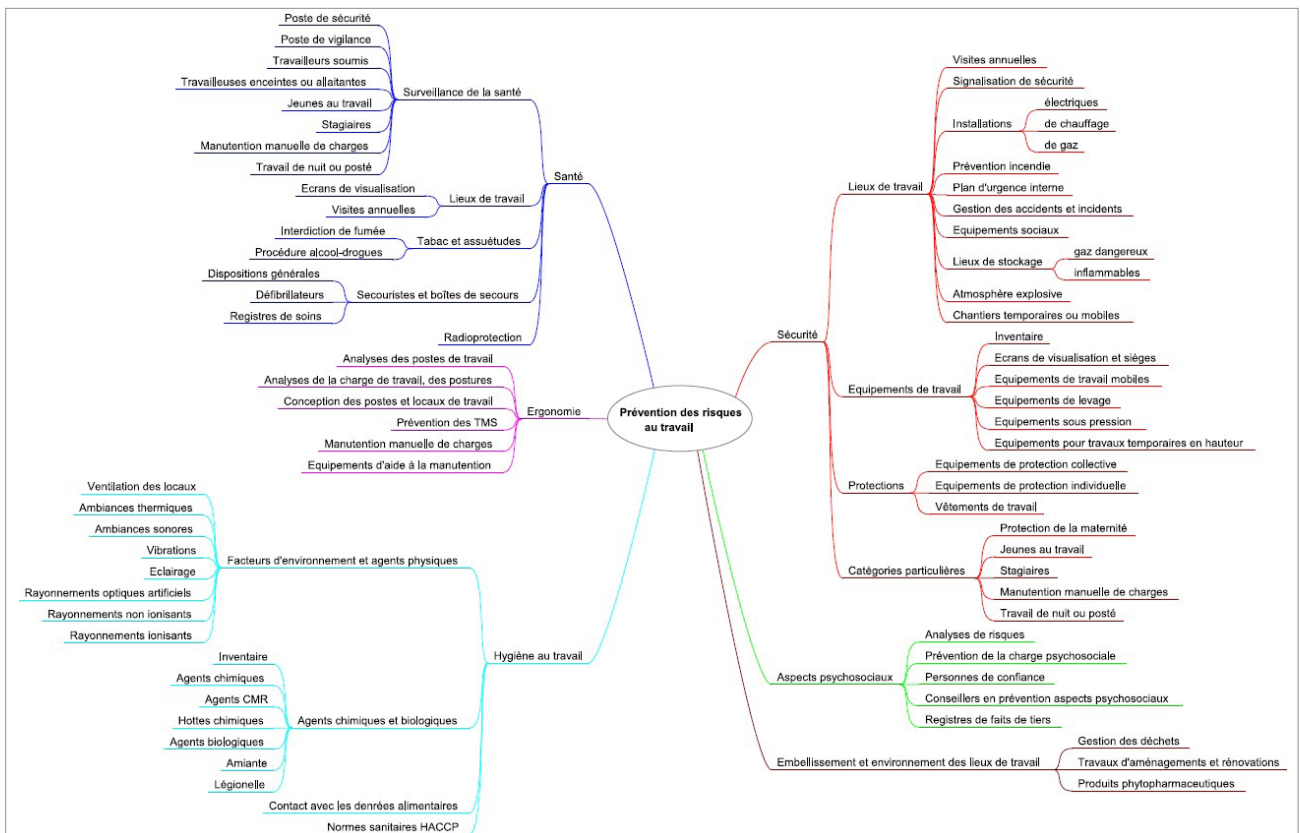


Figure 1 : Cartographie des domaines de connaissance liés à la prévention des risques au travail

Elaboration d'une Kmap : retour d'expérience

La vue macroscopique qu'offre une telle carte apparaît comme un prérequis indispensable pour toute stratégie mise en œuvre par le KM. Lorsqu'on parle de gestion des connaissances, il est avant tout nécessaire de formaliser exhaustivement le réseau des connaissances dont il est question. Nous savons que les responsables KM éprouvent parfois certaines difficultés à justifier leurs investissements, faute de pouvoir appuyer leur ROI sur des indicateurs concrets et précis. Dans ce contexte, la Kmap a l'avantage de représenter concrètement la matière première du Knowledge Management.

Malgré son inévitable degré de subjectivité et la perte informationnelle occasionnée par une vision à deux dimensions, l'outil cartographique sert de support efficace à toute action entreprise dans le cadre de la gestion de l'information (voir synthèse de la figure 2).

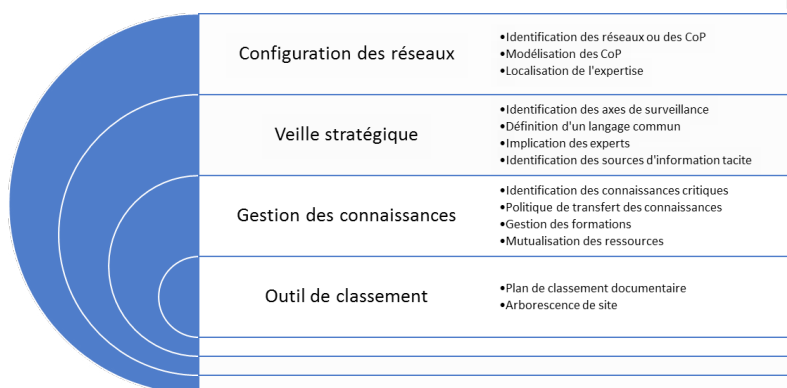
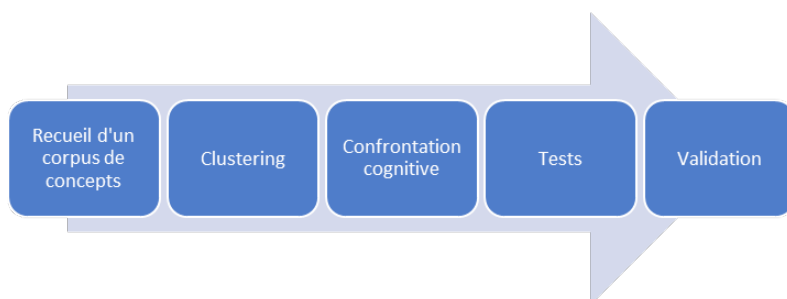


Figure 2 : Applications de la cartographie des domaines de connaissance

Pour rappel, une Kmap est l'aboutissement d'un processus en 5 étapes (Orban et Borry, 2014) :



Tout au long du processus, les points d'attention sont les suivants :

- Le choix des personnes-ressources : elles doivent bénéficier d'une bonne vue d'ensemble sans être trop spécialisées dans un domaine particulier. Le

middle management est un bon compromis. Le choix d'experts pour dessiner une carte risque de provoquer un effet de zoom sur les niveaux d'un seul domaine.

- Si l'organisation est implantée dans plusieurs zones géographiques, il faut impérativement choisir des personnes-ressources de chaque zone afin que chaque culture soit représentée.
- Le choix des personnes qui valideront la carte définitive est parfois problématique. Il ne s'agit pas nécessairement des décideurs, mais l'implication des décideurs est importante. Identifier dès le début du projet la ou les personnes qui auront le rôle de valider la carte définitive et les impliquer dans les différentes étapes du processus est un facteur critique de succès. En effet, si la personne en charge de la validation n'a pas été impliquée et découvre la Kmap en fin de projet, le risque est important qu'elle y impose des modifications substantielles basées sur sa seule appréciation.
- Rester attentif aux signes linguistiques utilisés pour désigner chaque domaine de connaissance.

Si l'entreprise est bilingue ou trilingue, il faut faire évoluer des cartes parallèles.

- Se positionner par rapport à la gestion des typologies : les déclinaisons typologiques ressortent naturellement dans une cartographie car elles se réfèrent à une structuration cognitive naturelle. Elles ne sont néanmoins pas toujours pertinentes.
- Faire abstraction de la structure fonctionnelle, de l'organigramme. Un département n'est pas un domaine de connaissance. La R&D, par exemple, ne se retrouvera pas nécessairement comme telle sur la carte, mais bien éparpillée en différents domaines.

La confrontation cognitive offre de nombreuses informations particulièrement intéressantes : en revenant avec une première ébauche vers les personnes-ressources, individuellement et/ou en groupes, elle permet de recueillir leurs impressions et d'adapter la carte en conséquence. C'est un moment charnière où se rencontrent des personnes qui n'ont pas nécessairement l'habitude de travailler ensemble. C'est souvent lors de cette étape que se font certaines prises de conscience sur d'autres habitudes de travail ou que peuvent naître des initiatives de collaboration. C'est aussi une étape intéressante pour mettre en perspective certains dysfonctionnements

Un outil de communication

A travers la globalisation et les fusions/acquisitions, notre évolution économique a tendance à dissocier

et à multiplier les centres de décisions et les canaux d'informations, voire à cloisonner les différents départements. Ce phénomène est inévitablement source de dysfonctionnements dans le flux informationnel et de frein dans la culture d'entreprise.

La pratique nous a appris à quel point la Kmap pouvait s'avérer un outil de communication sans équivalent, et ce à plusieurs niveaux.

Au niveau des flux d'information entre collaborateurs ou départements

La Kmap étant en quelque sorte une mise en commun de différentes représentations cognitives, sa conception n'est jamais anodine. Sa forme, le choix des signes linguistiques pour chaque domaine, l'hésitation ou les désaccords des personnes-ressources révèlent toujours des informations intéressantes sur les flux informationnels.

En principe, une cartographie harmonieuse n'excède pas 8 branches principales. Une découpe excessive peut être l'écho soit d'une défaillance au niveau de la communication ou de l'échange de connaissances, soit d'un manque de clarté dans la stratégie. Une branche "appui au fonctionnement" qui serait trop lourde par rapport aux autres branches principales peut éventuellement révéler une disproportionnalité entre l'importance reconnue aux missions et celle consacrée à l'appui de ces missions. Une malformation structurelle révèle donc souvent un dysfonctionnement dans le type de communication ou de partage d'information au sein de l'entreprise.

Le cartographe se heurte parfois à la difficulté du choix des termes à utiliser. Outre les difficultés liées à l'usage de langues différentes, un mot peut changer de signification d'une personne à l'autre. Soit que le même mot ne recouvre pas le même concept selon la culture ou le département de la personne-ressource, soit que le même concept peut être désigné par

plusieurs signes linguistiques différents. Exemple : dans le cadre d'une Kmap sur les sciences forensiques, "descente sur les lieux" et "arrivée sur les lieux" ne recouvrent pas toujours le même concept en fonction de la personne interviewée. De même un domaine de connaissance intitulé "Engins/véhicules" ne reflètera pas la même réalité s'il est évoqué dans le contexte de la sécurité, de la maintenance ou de la manipulation technique.

Au-delà de la nécessité de trancher pour aboutir à une cartographie globale, ce genre de variation peut être source de frein dans la communication.

Au niveau de la culture d'entreprise

Une représentation globale et structurée des domaines de connaissance est d'autant plus précieuse qu'elle s'éloigne de l'agencement hiérarchique inconstant et cloisonné de l'organigramme. La Kmap permet de véhiculer un profil harmonisé de l'entreprise, commun à tous les collaborateurs quelles que soient leur langue, leur culture ou leur position hiérarchique. Parallèlement aux valeurs, la Kmap peut donc participer au renforcement d'une culture d'entreprise unique et partagée par tous.

Par effet miroir, on peut également y voir émerger des informations liées à la compréhension actuelle de l'entreprise par les collaborateurs. Dans ce contexte, elle peut être révélatrice de l'écart qui existe entre la manière dont la stratégie est perçue/comprise dans plusieurs lieux différents. Ceci se marquera dans les désaccords ou les hésitations des personnes-ressources. Imaginons par exemple une volonté européenne d'ajouter un domaine de connaissance intitulé "Finances" comme axe principal, opposée à celle, américaine, de placer le domaine "Finances" en appui au fonctionnement. Ce cas particulier montre que le sens stratégique d'un domaine de connaissance peut varier d'une culture à l'autre.

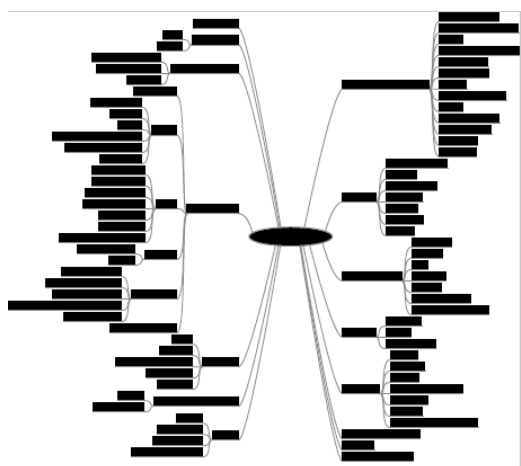


Figure 3 Trop d'axes principaux (stratégie peu claire)

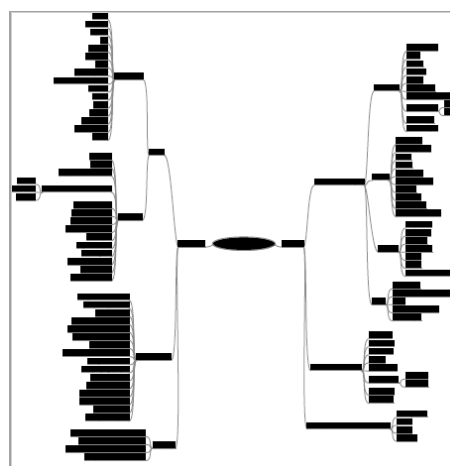


Figure 4 Cartes assemblées (Manque de communication)

Imaginons un autre exemple : une organisation à caractère social dont un département classerait un domaine de connaissance "Droit des étrangers" sous l'axe "Aide sociale" alors qu'un autre département le situerait sous "Législation". Dans une moindre mesure, placer "tachygraphe" sous le domaine "outils de contrôle", "équipement de sécurité" ou "documents de bord" peut refléter une orientation plus répressive, plus préventive ou neutre.

La cohérence de toute organisation se reflète donc au cours de la construction commune de la Kmap.

Au niveau des prises de décision

La criticité d'une connaissance particulière sera régulièrement abordée en interview. Identifiées par une icône particulière, les connaissances critiques sont localisées en un coup d'œil. Cela permet par exemple de constater si elles ont tendance à se concentrer sous un axe précis ou si elles sont disséminées dans la carte, et d'agir en conséquence.

Outre les connaissances critiques, les interviews vont également mettre en évidence d'autres domaines de connaissance problématiques, chaque type de problème étant représenté par une icône différente.

Nous y retrouverons par exemple les connaissances-clés en devenir pour lesquelles il y a une volonté claire de développement mais pas encore suffisamment de connaissances. Ce peut être le cas d'un magasin qui se lance dans l'E-marketing.

Il y a également les domaines de connaissance qui n'ont pas été prévus, émergeant collatéralement à une nouvelle direction stratégique ou à une nouvelle exigence extérieure. Ce pourrait être le cas, par exemple, du développement de marchés étrangers qui va impliquer de nouveaux risques en matière d'expositions et donc de nouvelles connaissances dans les domaines de la santé et de la sécurité. Il peut s'agir également de l'explosion des sources d'information qui impose aux collaborateurs de

développer de nouvelles connaissances en outils de gestion informationnelle.

Au fil des interviews, la Kmap s'habillera de plusieurs types d'icônes, autant de sonnettes d'alarme à prendre en compte à un niveau stratégique. Vues globalement, elles permettent de formuler des hypothèses, d'établir des relations, d'identifier des points d'attention ou des points d'action à développer.

L'outil sera notamment utilisé au niveau du KM pour développer des stratégies de transfert des connaissances ou la gestion d'un réseau de communautés de pratique, au niveau des ressources humaines pour la gestion des formations et au niveau de la hiérarchie comme outil d'aide à la décision.

Le projet cartographique s'impose donc comme un formidable vecteur de communication. Non seulement par les conclusions et les liens qui relient les domaines en soulignant les dysfonctionnements, mais également lors de sa conception. Les rencontres entre personnes-ressources mettent en contact des collaborateurs qui, évoluant dans des domaines différents mais complémentaires, n'ont pas nécessairement l'habitude de se rencontrer. Il se dégage toujours de ces rencontres un partage de connaissances important aboutissant à une meilleure compréhension, une éventuelle promesse de collaboration et, parfois, une mutualisation des ressources.

Parallèlement, la Kmap peut jouer un rôle dans le renforcement de la culture d'entreprise et peut refléter la manière dont cette culture est véhiculée au sein des collaborateurs. Son aspect, le choix des signes linguistiques pour chaque domaine, l'hésitation ou les désaccords des personnes-ressources révèlent des informations intéressantes sur les flux informationnels, les connaissances critiques ou problématiques ou les dysfonctionnements managériaux.

Michèle Orban

michele.orban@gmail.com

Janvier 2018

Bibliographie

Borry M., "Cartographie des connaissances, criticité et réseaux : L'expérience de la police belge". In: Rossion, F. (Ed.), Retour d'expérience en gestion des connaissances. Paris: Lavoisier, 2012, p.71-84.

Burkhard, R.A., Towards a framework and a model for knowledge management visualization: synergies between information and knowledge visualization. In: S.-O. Tergan & T. Keller (Eds), Knowledge and information : Searching for synergies. [S.l.]: Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2005, pp. 238-255.

Cossette, P. Cartes cognitives et organisations [en ligne]. [S.l.], Les éditions de l'ADREG, 2003. [Consulté le 22/01/2018]. <<http://thierry-verstraete.com/pdf/Adreg%2005%20Cossette%20cartographie.pdf>>

Dudezert, A. Cartographie des connaissances et gestion des ressources humaines : Exemple de l'ambiguïté cognitive des Systèmes de Gestion des Connaissances. *Systèmes d'information et management*, 2007, vol. 12, n° 3, pp. 31-56. ISSN 1260-4984

Ermine J-L., Boughzala I., Toukara T. Critical knowledge map as a decision tool for knowledge transfer action . *Electronic Journal of Knowledge Management* [en ligne], 2006, vol. 4, n° 2, pp.129-140. ISSN 1479-4411.
<<http://www.ejkm.com/issue/download.html?idArticle=74>>

Fagbohoun, S. Quand le Knowledge Management contribue à redéfinir une culture d'entreprise ; le cas d'une multinationale. *Communication & management*, 2015, vol. 12, n° 1, pp. 31-46. ISSN 2269-7195

Laroche, H., & Nioche J.-P.. L'approche cognitive de la stratégie d'entreprise. *Revue française de gestion*, 2006, vol. 160, n° 1, pp. 81-105. ISSN 0338-4551

Lecocq, R. Knowledge mapping : A conceptual model [en ligne]. [S.l.]: Defense R&D Canada, 2006. [Consulté le 22/01/2018]. <<http://pubs.drdc.gc.ca/PDFS/unc54/p526666.pdf>>

Orban M., Borry M. La cartographie des domaines de connaissance dans un modèle de gestion des connaissances structuré en réseau. In: Association pour la gestion des connaissances dans la société et les organisations. Dynamiques cognitives et transformations sociétales: Comment se forment les connaissances et où nous conduisent-elles ? Actes du 7e colloque GeCSO, Aix en Provence, 4-6 juin 2014.

Paquette, G. Modélisation des connaissances et des compétences : Un langage graphique pour concevoir et apprendre. Saint-Foy : Presses de l'Université du Québec, 2002. ISBN 978-2-7605-1163-7

NOUVELLES
PARUTIONS

NIEUWE
PUBLICATIES



Les dirigeants face à l'information traitement, appropriation, décision

▪ Pascal JUNGHANS Gilles Sahutl – Collection : Information & Stratégie – novembre 2017 – 176 p. – ISBN 978-2-8073-0225-9

Un décryptage des processus d'acquisition, de traitement et d'utilisation de l'information par les dirigeants, avec des pistes de réflexion concrètes, basées sur des entretiens avec 26 dirigeants de grandes entreprises.

Quels rapports les dirigeants de grandes entreprises entretiennent-ils avec l'information ? Comment la traitent-ils ? Quel usage en font-ils ?

Omniprésente et se déversant en masse sur le bureau et dans l'esprit des dirigeants, l'information – qu'elle provienne de l'entreprise elle-même (reportings, notes...) ou qu'elle reflète le contexte externe – ne semble toutefois pas répondre pleinement à leurs besoins. Il leur est alors nécessaire de chercher ailleurs et par eux-mêmes l'information qui leur fait défaut.

En s'appuyant sur les travaux les plus récents en sciences de gestion ainsi que sur des entretiens menés avec 26 dirigeants de grandes entreprises (Présidents, PDG, DG et membres de comités exécutifs), l'auteur, à travers les concepts d'appropriation de l'information et de bain d'information, décrypte les processus d'acquisition, de traitement et d'utilisation de l'information, propose la construction d'un modèle de traitement de l'information et explicite

les techniques managériales les plus efficaces pour répondre au besoin fondamental du dirigeant : anticiper.



Cinquante ans de numérique en bibliothèque

▪ Yves DESRICHARD - Collection : Bibliothèques – novembre 2017 132 p. – ISBN 978-2-7654 – 1550 - 3

L'informatisation des bibliothèques débute à la fin des années 1960. D'abord utilisée pour le catalogage et le prêt, l'informatique permet bientôt la gestion des bibliothèques, le catalogage partagé et les catalogues en ligne. Avec le Minitel, puis l'Internet, en passant par les vidéodisques, les CD-ROM, et les moteurs de recherche, les missions des bibliothèques s'en trouveront renouvelées.

Accompagner les transformations du travail en bibliothèque

▪ Marie-Hélène KOENIG – Collection : Bibliothèques – février 2018 – 271 p. – ISBN 978-2-7654 – 1554-1-

Les bibliothèques intègrent de nombreuses transformations, tant du point de vue de leur gestion qui se rapprochent de celle des entreprises, que de leurs outils de travail, technologies numériques et réseaux, ou de la prise en compte des risques psychosociaux. Le livre fait le point sur l'apport des sciences humaines à la compréhension des mécanismes à l'oeuvre dans ces organisations.



La perte d'une information — que son support soit détruit ou qu'elle disparaisse dans le "vrac" informationnel — engendre nécessairement des risques et des surcoûts autant que, à l'opposé, la conservation de données inutiles ou de multiples copies.

La méthode Arcateg™, expliquée et détaillée dans cet ouvrage, permet de catégoriser l'information d'une entreprise quelle que soit sa taille, quel que soit son métier, son étendue géographique ou son histoire. Elle organise les données et les documents dès leur création en fonction de leur valeur pour l'entreprise, en termes de risque de non-disponibilité ou de sur-conservation de cette information.

L'ambition de ce livre est donc d'aider les entreprises à améliorer leur système d'information, au sens très large du terme, en structurant la production documentaire et les données en fonction de leur rôle dans la conduite des activités de l'entreprise et de leur valeur de risque dans la durée.

Des tweets et des likes en bibliothèques enquête sur la présence de quatre bibliothèques de lecture publique sur les réseaux sociaux numériques

▪ Divers auteurs – Collection : Papiers – avril 2018
–277 p. – ISBN 979-10-91281-44-7

Conseils, démarche utilisateur, certification, intelligence collective, hospitalité, usure comment impulser une dynamique d'accueil au sein des équipes ? Accueillir n'est pas inné : cela s'apprend, s'organise et se manage. L'ambition de ce volume est de renouveler l'approche de l'accueil en proposant un projet de professionnalisation de ce dernier, porté collectivement, au service des publics. L'ouvrage plaide en faveur d'une "symétrie des attentions" : professionnaliser l'accueil a autant de répercussions positives sur le bibliothécaire qu'il en présente pour l'utilisateur du service. publics.



Des documents d'archives aux traces numériques. Identifier et conserver ce qui engage l'entreprise - La méthode Arcateg™

▪ Marie-Anne Chabin - Avril 2018 - 232p.
-ISBN 979-10-92272-26-0

Identifier de manière fiable les documents et les données qui engagent l'entreprise et les conserver de façon pérenne et conforme représente aujourd'hui un véritable défi pour les entreprises quand papier et numérique se côtoient et même se concurrencent.

ARCHIMAG
N° 312 (mars 2018)

- RPA : c'est fort en processus – Dossier – Divers auteurs - p. 12-22.

RPA, Robotic Process Automatisation, automatisation, automatisation des processus robotisés développée dans les systèmes bancaires, apparaît maintenant dans l'ingénierie documentaire. Il s'agit d'automatiser des processus métier, par exemple des tâches répétitives et chronophages comme la saisie manuelle, évitant de surcroît un certain nombre d'erreurs. L'automatisation des tâches humaines simples et répétitives, telles que le remplissage de formulaires, l'envoi d'e-mails est une pratique ancienne... La différence avec les robots traditionnels est que les robots RPA apprennent leurs actions plutôt que d'être programmés (machine learning). Ce sont en fait des robots qui simule l'activité humaine. Il s'agit de lancer un scénario, capturer des activités, tester le scénario, le mettre en production, cela permet de communiquer entre différentes applications.

(DD)

- Les moteurs de recherche dopés par l'intelligence artificielle – Bruno TEXIER - p. 24-26.

L'intelligence artificielle peut améliorer la performance des moteurs de recherche grâce à des supercalculateurs et l'apprentissage profond (deep learning), tel que par exemple le moteur Qwant (plus d'un milliard de pages indexées en 2017. De son Bing est en mesure de proposer des réponses plus complètes grâce à l'apprentissage continu. Par exemple il peut nous dire le nombre de calories dans une pizza mais aussi leur équivalent en minutes de course à pieds. Enfin Google développe RankBrain, un algorithme basé sur les réseaux de neurones, l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle. Le but est de comprendre l'intention de la recherche.

(DD)

- Le knowledge management social : un outil opérationnel – Jean-Luc ABELIN - p. 27-28.

Au départ, le knowledge management s'apparentait à un travail de documentaliste. On a vu ensuite apparaître les premiers outils plutôt complexes à utiliser. C'est au début des années 2000 qu'on a vu se développer des plateformes collaboratives au sein des entreprises. Mais elles ne permettaient, comme sur le net, de partager des savoirs et savoirs-faire et d'interagir avec d'autres utilisateurs sur les réseaux sociaux. Le knowledge management social au sein des entreprises répond à ce besoin.

(DD)

- La révolution digitale workplace – Eric LE VEN - p. 29-30.

La digital workplace est l'environnement numérique des travailleurs au sein des entreprises. Il s'agit d'outils collaboratifs, d'une messagerie instantanée, d'un moteur de recherche, un annuaire, de la possibilité de créer des groupes de travail, des outils bureautiques...).

(DD)

- Monétiser les archives d'entreprise : mission impossible – Bruno TEXIER - p. 32-33.

Yves Saint-Laurent, Air France, Pathé, BNP Paribas rivalisent d'imagination pour valoriser leur patrimoine archivistique. Toutes ces initiatives ne génèrent pas un retour sur investissement immédiat – loin de là -, mais elles contribuent à l'image et à la réputation de la marque.

(ARCHIMAG)

- Panorama de l'offre d'enseignement en Belgique francophone – Philippe LAURENT - p. 34.

Les professionnels belges disposent d'un important dispositif de formations dédiées à l'information-documentation. Doit-il cependant se diversifier pour s'adapter à la nouvelle donne numérique ?

(ARCHIMAG/DD)

- Au cœur du nouveau centre "digital" de Tessi à Bordeaux – Eric LE VEN - p. 34-35.

Pour accélérer les temps de traitement et se concentrer sur leur cœur de métier, où certains dossiers exigent des compétences très pointues, de nombreuses organisations (banques, assureurs, organismes sociaux, etc.) externalisent tout ou partie de leur processus. Pour mieux comprendre comment tout cela fonctionne, Tessi

nous a ouvert les porte de son nouveau centre de Bordeaux.

(ARCHIMAG)

- Pas de rebond pour les logiciels pour bibliothèque – Marc MAISONNEUVE et Emmanuel ASSELIN - p. 36-41.

En 2017, le marché des logiciels pour bibliothèque reste dans ses plus bas niveaux observés ces dernières années. Chiffre d'affaires stable, volumes en berne, perspective de cession : la concentration se poursuit au niveau d'une poignée d'éditeurs dans un contexte de rigueur budgétaire. Contient également un tableau comparatif : le cadre technique des 113 solutions disponibles au 1er janvier 2018 (Tosca).

(ARCHIMAG)

- De la copie fidèle à la copie fiable – Bruno COUDERC - p. 38.

Définition et spécifications des prestations de numérisation fidèles de documents sur support papier et contrôle de ces prestations : c'est l'intitulé de la norme FF Z42-026. Voici comment la mettre en œuvre, avec un objectif : obtenir une copie fiable.

(DD)

- Du droit au respect de la vie privée – Didier FROCHOT - p. 46-47.

La vie privée et son respect constituent une sorte de kaléidoscope juridique. Ils interviennent dans plusieurs domaines du droit, principalement sur le respect de la vie privée, au sens strict, au travers de l'image de la personne, au travers de la réglementation des données à caractère personnel.

(ARCHIMAG)

ARCHIMAG **N° 313 (avril 2018)**

- La fin du document ? – Dossier – Divers auteurs - p. 14-22.

Le document doit être fiable, authentique, intègre, utilisable et digne de confiance. Il peut être complètement ou en partie réutilisable. Il peut être le fruit d'une collaboration. Mais aujourd'hui, où se situe la frontière entre l'original et la copie ? Un document intelligent est constitué de données, et de métadonnées associées, sans compter sur le fait qu'il peut être le résultat d'une collaboration. La question du document est aussi celle de l'hybridation papier-numérique.

Un expert donne son point de vue, en introduisant les notions de traces, de conservation et de gouvernance. Que dit-on du document aux étudiants ? Une professeure répond. Ged à l'usage des documentalistes et éditiques : les éditeurs parlent-ils encore de document ? Vers quoi font-ils évoluer leurs solutions ? Dans un monde digital, un nouveau portrait du document se dessine.

(DD/ARCHIMAG)

- Archives et réseaux sociaux : le passé en direct live – Clémence JOST - p. 24-25.

Les archives s'exposent depuis plusieurs années sur les réseaux sociaux, temples du partage et de l'interactivité, afin de gagner en visibilité. Mais tous les projets s'y prêtent-ils ? Et comment toucher la plus large audience possible ? Retour sur quelques succès du genre.

(ARCHIMAG)

- GED transversale : au carrefour des contenus – Christophe DUTHIEL - p. 28-29.

En ces temps de dématérialisation à tous crins, les plateformes de GED transversales ont une vocation essentielle : fédérer, tracer et diffuser l'ensemble des contenus électroniques créés en interne ou sur le web.

(ARCHIMAG)

- Chatbot, la nouvelle expérience conversationnelle – Eric LE VEN - p. 30-31.

Au lieu de mobiliser du personnel qualifié pour répondre à des questions basiques par mail, sur Facebook Messenger ou ailleurs, mieux vaudrait penser au chatbots. Les organisations ont tout à gagner à s'intéresser à une technologie permettant d'améliorer la relation client.

(ARCHIMAG)

- Big data : la collecte pour tous – Antoine DENOIX - p. 38-39.

Il faut repenser son activité sous l'angle des données. Qui n'a pas entendu cette antienne ? La question est d'abord de savoir comment collecter ses données.

(ARCHIMAG)

- Pascal Junghans : les dirigeants d'entreprise veulent une information-documentation adaptée à leurs besoins – interview par Bruno TEXIER - p. 44-45.

Pascal Junghans est l'auteur de l'ouvrage Les dirigeants face à l'information : traitement, appropriation, décision.

(DD)

NOESIA **N°1 – Septembre 2017 –**

- Trop d'outils tuent le partage ! – Françoise ROSSION - p. 4-6.

La révolution digitale est en marche et l'utilisateur, au centre de celle-ci, se retrouve en présence d'une offre logicielle vaste, aux fonctions redondantes et souvent sans orientation sur la finalité de ces applications. Cette situation pose problème dans le contexte de la gestion des connaissances (et non seulement) car l'utilisateur est souvent laissé à lui-même pour sélectionner le bon outil, ce qui peut rapidement mener à une démultiplication des endroits de partage des connaissances !

Dans cet article, l'auteure propose un certain nombre d'activités qui devraient permettre de réguler l'environnement et de guider l'utilisateur vers l'application appropriée en fonction du besoin identifié en gestion des connaissances.

(NOESIA)

- Et si le partage des connaissances était considéré comme un jeu ? Illustrations avec un cas de tutorat – Gabriel VAN BUNNEN - p. 7-17.

Très souvent, les entreprises désireuses de mettre en place des pratiques de partage des connaissances se heurtent à des résistances de la part des travailleurs au point que ce type de projet conduit à des déceptions, voire à des échecs. Par le biais d'une étude de cas menée dans une administration publique belge, cet article analyse l'introduction d'une pratique de tutorat et montre comment les acteurs produisent et négocient les règles de leur (non) partage des connaissances. Les résultats de cette étude permettent de mieux comprendre la dimension politique du partage des connaissances dans l'organisation et offrent plusieurs implications managériales à destination des (knowledge) managers concernés par cette problématique.

(NOESIA)

- La capitalisation des connaissances en intelligence économique – François JAKOBIAK - p. 18-21.

Le knowledge management est une composante importante de l'intelligence économique. L'exploitation des connaissances acquises s'intègre dans la démarche au niveau des experts et des réseaux internes grâce à des outils spécifiques. La création de bases de connaissances et la mise en relations d'experts en sont des éléments incontournables.

(NOESIA)

- Le schéma cognitif ou comment l'information transforme votre organisation – Pascal BERNARDON - p. 22-26.

Pour faire face aux flux d'informations, la cartographie cognitive s'avère être un outil indispensable. Cette manière de matérialiser l'accès à la connaissance favorise la création de bases de connaissances, leur accès et la transmission des savoirs.

(NOESIA)

- Une boussole pour s'orienter et ajuster le cap des Communautés de pratique (CoP) – Anne DOSIERE - p. 32-35.

Pour aider les communautés de pratique à évaluer leur fonctionnement, il existe un outil pratique, la boussole, qui permet d'en établir le niveau de maturité et de proposer des pistes d'amélioration. C'est le fruit de l'étude du fonctionnement de plusieurs d'entre elles et de la réflexion sur leurs principes élémentaires de fonctionnement.

(NOESIA)

- Expert et/ou manager ? – Marc BORRY - p. 36-43.

La question de l'expertise nécessaire pour être un bon manager est récurrente. Pour y répondre, il faut s'accorder sur les notions d'expert, voire de niveaux d'expertise, et de manager, ainsi que sur le rôle qu'on souhaite lui donner. En fonction de ces différents éléments, il est possible de préciser les attentes en matière de maîtrise des connaissances nécessaires.

(NOESIA)

Noesia **N°2 – Février 2018**

- Intelligence stratégique - et si on exploitait les informations et les connaissances tacites ? – Pierre-Yves DEBLIQUY - p. 4-8.

Dans de nombreuses situations, les décisions ne sont pas prises sur base d'analyses mais d'expérience et d'intuition. Cette intuition ayant été alors généralement nourrie par des informations, des connaissances, des raisonnements et des analyses préalables. Et une part non négligeable du challenge des processus d'aide à la décision, knowledge management, intelligence stratégique ou autres, est de nourrir ces intuitions. Pour le dire autrement, de nombreuses informations et connaissances tacites (et donc préalables) sont à la base des prises de décisions. Et la question posée est alors celle de l'acquisition, par les

décideurs, de ces informations et connaissances tacites.

(NOESIA)

- L'usage de la cartographie des domaines de connaissance comme outil de communication - Michèle ORBAN - p. 9-16.

Prérequis indispensable pour toute stratégie mise en œuvre par le KM, la cartographie des domaines de connaissance joue un rôle important, mais trop souvent sous-estimé, dans la communication : communication entre collaborateurs et départements, miroir de la culture d'entreprise et des freins dans les flux informationnels, GPS des connaissances critiques ou problématiques. Outre les avantages d'une vision macroscopique, sa conception elle-même peut servir de vecteur à la communication.

(NOESIA)

Noesia **N°3 – Mai 2018**

- Wikipédia ou comment partager ses connaissances et construire une encyclopédie – Guy DELSAUT - p. 4-6.

L'encyclopédie libre Wikipédia a souvent été critiquée pour son concept collaboratif. Pourtant cette spécificité peut justement être un gage de fiabilité. L'information peut en effet y être remise en question et tout reste visible. Voyons quelques points liés au travail collaboratif qui permettent d'utiliser Wikipédia de manière plus fiable.

(NOESIA)

- Implémenter le Knowledge Management dans une organisation en restructuration – Marie-Christine GASIA - p. 7-17.

Après quelques rappels théoriques, cette contribution présente les projets de Knowledge Management mis en place au sein d'une équipe de l'administration wallonne en pleine réorganisation. Elle décrit les différentes étapes de la réalisation d'un projet de déploiement d'une plate-forme de capitalisation/partage de connaissances depuis l'analyse des besoins en passant par le choix d'une solution (Knowledge Plaza devenu Elium en 2017), la réalisation d'un pilote, la préparation de la plate-forme (organisation, vocabulaires) et son déploiement à toute l'équipe moyennant des actions de formation et de communication. Enfin, elle analyse le déroulement de ce projet au regard du contexte changeant dans lequel il a dû évoluer.

(NOESIA)

- Le KM, Ressource clé du modèle managérial organisationnel – Muriel BAILLIF - p. 18-23.

Dans une société où la connaissance est une nécessité afin de répondre aux problématiques relevant de la mondialisation, l'employabilité, la transmission de connaissance, la gestion des connaissances, l'utilisation des informations et données disponibles et accessible à tous, la question qui se pose est l'intérêt de la connaissance sous sa forme la plus basique par un émetteur qui donne accès à la connaissance à un ou plusieurs récepteurs et comment ces connaissances sont intégrées, analysées, réadaptées puis utilisées par l'humain qui a transformé la matière première qui lui a été transmise par les liens qu'il fait en fonction de ses connaissances acquises par ailleurs ?

(NOESIA)

Le KM des entreprises apprenantes – Maryse COLSON - p. 24-26.

Chaque mois, l'auteure s'amuse à noter des ressemblances insolites entre son quotidien et le travail des ingénieurs qui l'entourent sur le blog data-science.be. Pour Noesia, elle décortique le knowledge management d'une boîte d'IT à la lumière de sa vie de maman.

(NOESIA)

- Le Fair Process Leadership (FPL), une réflexion intéressante pour vos projets KM ? – Françoise ROSSION - p. 27-33.

Cet article présente la notion de "Fair process" et le canevas méthodologique du «Fair Process Leadership». L'auteure explique ensuite comment la mise en œuvre de ces réflexions pourrait influencer positivement sur les projets en gestion des connaissances en renforçant la motivation des participants.

(NOESIA)

- Le management de l'innovation comme vecteur d'acquisition et de transmission de connaissances – Arnaud LEEGEOIS - p. 34-38.

Les méthodes issues du management de l'innovation sont des vecteurs de création de connaissances dans une organisation. Elles permettent de développer de nouvelles pratiques dans la gestion de projet. Par ailleurs, elles remettent en question des pratiques "classiques" qui sont parfois dépassées pour répondre aux exigences d'une organisation apprenante qui se doit de réagir rapidement dans un environnement de plus en plus complexe et changeant. A travers un dispositif d'apprentissage axé sur la pédagogie par projet, nous avons insufflé de nouvelles pratiques

en gestion de de projet et favorisé la transmission de connaissances nouvelles ou existantes entre collaborateurs impliqués.

(NOESIA)

Information, Wissenschaft & Praxis Vol. 69 (2018), Nr. 1

▪ Vergleiche von Zitaten, Downloads und Lesehäufigkeiten: Am Beispiel von zwei Volkswirtschaftslehre-Zeitschriften – Christian SCHLOGL, Roland LIST - p. 1-10.

Dans cet article, nous examinons les relations entre les citations, les téléchargements et les fréquences de lecture du système de gestion de référence "Mendeley" sur base des revues économiques "Journal of Environmental Economics and Management" et "Journal of Financial Economics". Malgré certaines similitudes dans les distributions de fréquences, nous n'avons pu calculer que les corrélations moyennes (de rang) entre les trois indicateurs des périodiques. Dans les dix premiers des trois classements, il y avait un chevauchement de trois publications. Des différences significatives existent dans les structures d'âge et d'utilisateurs. La majorité des utilisateurs de Mendeley sont des étudiants, la proportion de professeurs est relativement faible. Sur la base des profils de Mendeley, il était également possible de déterminer les domaines d'étude des lecteurs d'un journal venaient. Ce qui permet de tirer des conclusions particulièrement intéressantes pour les revues interdisciplinaires telles que "Journal of Financial Economics". Comme pour les citations, il existe également des différences dans les téléchargements et les fréquences de lecture liées aux domaines d'étude.

(HM)

▪ Printmedien versus elektronische Medien: Eine empirische Studie zur Nutzung von Büchern, Zeitschriften und Zeitungen – Gerhard REICHMANN - p. 11-20.

Dans le cadre de cette recherche nous comparons la fréquence d'utilisation des médias imprimés par rapport aux médias électroniques dans le milieu universitaire. Nous y abordons en particulier l'utilisation des livres, des périodiques et des journaux. En outre, nous vérifions s'il y a des différences de comportement d'utilisation selon le sexe, l'âge, l'université et le groupe. Les données requises pour cette étude ont été recueillies par sondage structuré auprès de 554 étudiants et de 436 professeurs d'université. D'après les résultats, on peut voir que les médias imprimés continuent à jouer un rôle très important dans le milieu

universitaire, en particulier auprès des utilisateurs plus âgés, des utilisateurs dans le domaine des sciences humaines et des utilisateurs du groupe des professeurs d'université et cela tant pour un usage professionnel que privé.

(HM)

▪ Unsicherheiten menschlicher Entscheidungsfindung in Empfehlungssystemen. Oder: Was wir von den klassischen Naturwissenschaften übernehmen können – Kevin JASBERG, Sergej SIZOV - p. 21-30.

L'une des principales préoccupations des systèmes d'information adaptatifs est la modélisation du comportement humain, afin d'offrir, entre autres, une personnalisation en fonction de l'utilisateur et des recommandations. Pour ce faire, on utilise souvent des connaissances implicites ou explicites, obtenues à partir de l'observation des interactions des utilisateurs ou en consultant directement les utilisateurs. Cependant, dans la vie courante les gens prennent leurs décisions avec beaucoup d'incertitude et leurs décisions sont également instables et versatiles dans l'utilisation des systèmes d'information. Plus précisément : des cognitions complexes ne conduisent pas toujours au même résultat, de sorte qu'il y a différentes probabilités pour un grand nombre de décisions possibles. Ce phénomène a un impact majeur sur les systèmes d'information actuels et les méthodes utilisées, de sorte que la question d'une modélisation efficace de l'insécurité humaine se pose. Dans cet article, nous considérons l'idée de base de l'incertitude de trois points de vue différents : l'interaction homme-machine, la métrologie ou la physique et les neurosciences. Cela nous permet d'identifier une importante source d'insécurité humaine et d'aborder la possibilité limitée de la mesure.

L'influence de l'insécurité humaine est illustrée en partant de l'exemple de l'évaluation comparative des services de recommandation où nous découvrons notamment deux problèmes fondamentaux : (1) les effets de distorsion sur diverses métriques des prévisions basées sur des modèles et (2) la propagation de l'incertitude et les improbabilités qui s'en suivent sur des classements et des listes des meilleurs algorithmes. Sur base de nos résultats, nous démontrons l'impact potentiel de l'insécurité humaine sur les systèmes d'information en général et nous donnons un bref aperçu des stratégies de solution possibles. Cette discussion est soutenue par de nombreuses études d'utilisateurs et des simulations à grande échelle.

(HM)

- Informationswissenschaft in der Urbanistik. Teil 2: Erste empirische Ergebnisse zu smarten Städten – Wolfgang G. STOCK, et al. - p. 31-46.

Les villes contemporaines et futures de la société de la connaissance sont souvent appelées "villes intelligentes", "villes numériques" ou "villes ubiquitaires", "villes du savoir" et "villes créatives". L'urbanisme informationnel couvre tous les aspects de l'information et des connaissances (implicites et explicites) par rapport aux régions urbaines. La "ville informative" (ou "ville intelligente" au sens large) est un terme collectif qui rassemble les différentes tendances de la recherche urbaine liée à l'information. La recherche urbaine informationnelle est une entreprise interdisciplinaire qui combine, d'un côté, l'informatique et la science de l'information et, de l'autre, la recherche urbaine, l'urbanisme, l'architecture, l'économie urbaine et la sociologie urbaine. Dans cet article, nous présentons les résultats de nos études empiriques sur ces villes à travers le monde. Le cadre théorique sous-jacent comprend sept composantes : les infrastructures d'information et de connaissance, l'économie, la politique (E-gouvernance) et l'administration (E-gouvernement), les espaces (l'espace des flux et l'espace des lieux), les facteurs de localisation, le comportement informationnel des personnes et les domaines problématiques.

(HM)

- Spielend heilen: Ein systematisches Review zum Einsatz von Gamification in Therapie und Rehabilitation – Yasemin CALISKAN, et al. - p. 47-54.

Les éléments de jeu font de plus en plus souvent l'objet de recherche dans des domaines autres que le jeu. Ces méthodes ludifiées se sont notamment développées dans les soins de santé. Ce bilan examine systématiquement l'état actuel de la recherche dans l'application de la ludification dans les domaines de la "thérapie" et de la "rééducation" sur base d'études sélectionnées. L'objectif est de donner aux chercheurs et aux utilisateurs de projets ludifiés un aperçu des méthodes et des applications utilisées. Nous examinons l'usage et le succès des systèmes ludifiés ainsi que leur impact sur les patients. Nous faisons également référence à des sujets qui ont été peu ou pas du tout traités dans la littérature consultée.

(HM)

Information, Wissenschaft & Praxis Vol. 69 (2018), Nr. 2-3

- Zwangsehen und Bastarde: Wohin steuert Big Data die Wissenschaft? – Ulrich HERB - p. 81-88.

Si on évoque le mot "science" dans le contexte du Big Data, on pense le plus souvent à des scientifiques qui font des prévisions précises sur des évolutions, des événements et des actions futurs grâce à des analyses inventives – ou bien qui influencent avec une précision chirurgicale notre comportement, comme colporté de la campagne réussie de Donald Trump. Cependant, les scientifiques ne sont depuis longtemps plus seulement des agents dans les scénarios du Big Data, mais aussi des objets. Le mesurage de performance de la science ne repose pas seulement sur de simples recensements de citations ou sur les montants des fonds récoltés dans des projets : des acteurs commerciaux commencent à créer un système d'exploitation complet incluant des outils intégrés qui enregistrent en permanence le comportement des scientifiques et la performance de la science. En se basant sur la transformation de l'ancienne maison d'édition Elsevier en un fournisseur de renseignements de la recherche, l'article illustre comment la science elle-même est observée à l'aide de Big Data et à quoi pourrait ressembler une science dirigée par le Big Data.

(HM)

- Schubladen und Wolkenfelder: Anmerkungen zur Bearbeitung großer Datenmengen – Herbert HRACHOVEC - p. 89-94.

"Big Data" est le nom abrégé pour désigner les méthodes soutenues par des algorithmes pour le traitement de grandes quantités de données. Le succès de cette approche, et – dans une plus grande mesure encore – sa présence médiatique, est directement liée au paradigme de la théorie des bases de données relationnelles. Par conséquent, on doit d'abord jeter un coup d'œil à leurs caractéristiques de base. Ce n'est qu'alors que le contraste avec l'approche concurrente devient clair. Le point décisif est la masse écrasante des informations qui est à la fois générée par les nouvelles technologies et recueillie par elles. La théorie conventionnelle ne semble pas pouvoir faire face à son assaut. Ce défi sera discuté dans un deuxième chapitre. Il se trouve que le flot de données qui rend un traitement mathématique statistique nécessaire provoque une approche différente des questions épistémologiques. La question finale est : doit-on la suivre ?

(HM)

- Wer hat das bessere Bild? Der Wettbewerb um mediale Aufmerksamkeit in der Astronomie – Mag. Andreas VOGL - p. 95-114.

Le Big Data en astronomie est la conséquence de la collecte systématique d'informations obtenues

grâce aux nouvelles possibilités de capture d'images numériques. Ainsi, des processus de traitement d'image complexes créent des images astronomiques impressionnantes. Depuis quelque temps, ces images quittent de plus en plus le domaine de la communauté scientifique et trouvent leur place dans les médias de masse populaires. Au-delà des fonctions plutôt épistémiques qu'elles avaient à l'origine, il devient évident que ces images parfois spectaculaires peuvent susciter une grande confiance en leur authenticité ainsi que de la fascination chez un large public de non-initiés. Même si dans les enregistrements originaux des informations visuelles complexes s'affichent encore, il n'est pas rare qu'avec l'argument d'une "meilleure intelligibilité", les départements de relations publiques des centres de recherche les simplifient et les modifient fortement afin de les faire correspondre aux habitudes culturelles d'un public avide de sensations. En ces temps de budgets de recherche limités, ces images retravaillées par des moyens numériques sont présentées de façon répétitive à un public de profanes émerveillés afin de mieux légitimer les coûts élevés du propre travail de recherche. En analysant ces médias d'images, un usage abusif de fausses couleurs, de renforcements de contrastes et de contextualisations douteuses, qui égarent l'œil non averti, devient évident. Afin de répondre aux exigences de l'éthique des médias, l'auteur suggère de communiquer plus clairement qu'auparavant dans des publications ces processus cachés de création d'images et de se distancier des formes de représentations purement illustratives et non scientifiques à caractère photo-réaliste.

(HM)

- Wandel versus Stabilität im Informations- und Wissensmanagement: Optimierte Handhabung eines Spannungsfelds – Michael REIB - p. 129-135.

La concomitance antithétique de changement et de stabilité peut être mieux comprise avec une approche hybride qu'avec les présentes approches de Path Constitution, le changement stratifié ou l'équilibre brisé. L'article donne un aperçu d'architectures génériques des approches hybrides, surtout les principes, des configurations qualitatives et des proportions quantitatives de connexions du changement et de la stabilité et donne de nouvelles réponses aux questions après comment, quand, où et comme beaucoup une configuration de changement continue et discontinue.

(HM)

- Ten Years after – Stand und Perspektiven der DGI-Initiative für Informationskompetenz. Teil 2 – Perspektiven – Luzian WEISEL - p. 121-128.

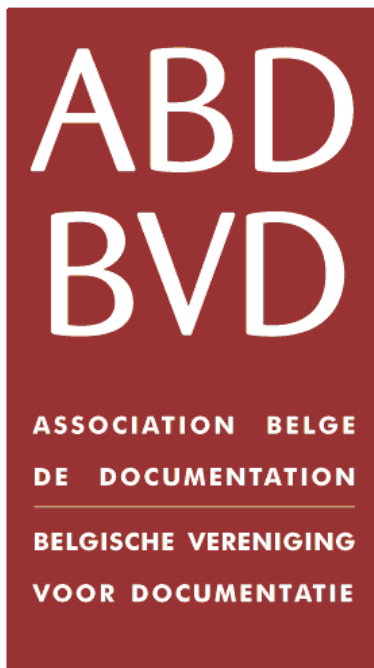
Dans la première partie de cet article, paru dans le numéro 4/2017, nous avons tiré le bilan des mesures et effets de l'initiative de la DGI pour la promotion des compétences dans le domaine de l'information. Maintenant, nous présentons des activités individuelles et des projets pilotes dans des contextes politiques et associatifs visant à améliorer la visibilité des compétences dans le domaine de l'information et de mieux assurer leur ancrage dans la formation universitaire, professionnelle, mais surtout scolaire. À cette fin, l'article traite des aspects de la recherche portant sur le concept de "maîtrise de l'information" et sur la délimitation de celui-ci par rapport à l'éducation aux médias.

(HM)

- "Ich dachte mir, das ist nicht der Weg, den ich gehen will!" – Gründe für Langzeitmobilität europäischer InformationswissenschaftlerInnen – Vera HILLEBRAND - p. 129-135.

Le but de cette étude est de savoir quels facteurs favorisent ou, au contraire, freinent la mobilité des diplômés et des post-diplômés en sciences de l'information en Europe. L'auteur a mené 16 entretiens avec des scientifiques de l'information sur leurs comportements face au sujet de la mobilité. L'étude montre que ce ne sont pas seulement des raisons professionnelles qui rendent les chercheurs mobiles. Des raisons personnelles, comme des relations ou financières, comme un doctorat payé, favorisent la mobilité à long terme. Les enfants et la famille ont été décelés comme seules raisons de l'immobilité dans cette étude. Les résultats mettent en question le fait qu'une fuite de cerveaux peut être analysée uniquement sur base de statistiques. Cette étude est l'une des rares enquêtes de données qualitatives sur la mobilité à long terme.

(HM)



asbl créée le 21 mars 1947
vzw opgericht op 21 maart 1947

Plus de 500 professionnels de
l'information et de la documentation

Meer dan 500 informatie- en
documentatiespecialisten

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

Correspondance

c/o Bibliothèque royale de Belgique
Boulevard de l'Empereur 4
1000 Bruxelles
Belgique
abdbvd@abd-bvd.be

Briefwisseling

p/a Koninklijke Bibliotheek van België
Keizerslaan 4
1000 Brussel
België
abdbvd@abd-bvd.be

Tarif anciens numéros

Prix au numéro : 20 EUR
Prix par article : 10 EUR

Tarief vorige nummers

Prijs per nummer: 20 EUR
Prijs per artikel: 10 EUR

Commandes

tresorier-schatbewaarder@abd-bvd.net

Bestellingen

tresorier-schatbewaarder@abd-bvd.net