

**ABD
BVD**

ASSOCIATION BELGE
DE DOCUMENTATION
BELGISCHE VERENIGING
VOOR DOCUMENTATIE

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

Trimestriel | Driemaandelijks | juin | juni



**Informatie overload en
het risico op burn-out**

**L'utilisation de DOCUPOLE
et les défis de son
passage en MOOC**

**Réseaux sociaux
numériques**

Quels enjeux pour les
bibliothèques ?

**Bibliothécaire ou
documentaliste ?
Professionnel(le) de
l'I&D !!**

**Bibliothecaris of
documentalist?
I&D-professional!!**

**De "Médiathèque" à
"Point Culture"**
Explication d'une évolution

**ABD
BVD**

ASSOCIATION BELGE
DE DOCUMENTATION
BELGISCHE VERENIGING
VOOR DOCUMENTATIE

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

**Rédacteur en chef
Hoofdredacteur**

Guy Delsaut

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

Christopher Boon
Sara Decoster
Stéphanie Fort
Catherine Gérard
Jacques Henrard
Paul Heyvaert
Simone Jérôme
Vincent Maes
Helmut Masson
Arnaud Seeuws
Chantal Stanescu
Marc Van den Bergh
Dominique Vanpée
Natacha Wallez

**Mise en page
Opmaak**

Véronique Monnier

**Conception de la couverture
Coverontwerp**

Image Plus

**Image de couverture
Afbeelding cover**

Bla-bla
par / door
Rita Bos

Impression

Druk
Ciaco

Pour tout renseignement sur les *Cahiers de la documentation*
ou pour soumettre un article :

Voor alle inlichtingen over de *Bladen voor documentatie*
of om een artikel voor te stellen:

cahiers-bladen@abd-bvd.net

Sommaire Inhoudstafel

68^{ème} année - 2014 - n° 2

68ste jaargang - 2014 - nr 2

▪ Éditorial - Woord vooraf Simone Jérôme, vertaald door/traduit par Sara Decoster	3
▪ Informatie overload en het risico op burn-out Luc Swinnen	5
▪ L'utilisation de DOCUPOLE et les défis de son passage en MOOC Sébastien Blondeel	14
▪ Réseaux sociaux numériques Quels enjeux pour les bibliothèques ? Kouassi Sylvestre Kouakou	26
▪ Bibliothécaire ou documentaliste ? Professionnel(le) de l'I&D !! Guy Delsaut	34
▪ Bibliothecaris of documentalist? I&D-professional!! Guy Delsaut, vertaald door Dominique Vanpée	38
<i>Compte rendu – Verslag</i>	43
▪ De "Médiathèque" à "Point culture" Explication d'une évolution François-Xavier Van Caulaert	
▪ Nouvelles parutions – Nieuwe publicaties	46
▪ Regards sur la presse – Een blik op de pers	49

Les sommaires depuis 1947 et les articles des numéros 1999/1 à 2013/2
sont disponibles à l'adresse :

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

De inhoudstafels sinds 1947 en de artikels van de nummers 1999/1 tot 2013/2
zijn beschikbaar op:

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

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

Les articles n'engagent que leurs auteurs
De inhoud van de artikels valt onder de
verantwoordelijkheid van de auteurs

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

Pour occuper leurs loisirs, certains vont pêcher à la ligne, d'autres font du vélo ou s'envolent au bout du monde. Je fais du patchwork¹. Ce n'est pas vraiment un art, peut-être un artisanat, mais je suis frappée du nombre de personnes qui s'y adonnent et surtout de l'évolution de la production tant en qualité qu'en créativité. Si les origines sont européennes, c'est aux États-Unis que la technique s'est répandue et que d'utilitaire, elle est devenue un mode d'expression. Depuis 1998, l'American Library Association abrite le groupe des Biblioquilters dont les œuvres sont exposées dans les congrès de l'association et mis aux enchères pour financer des bourses. Habitée à visiter des expositions, je pense que la production belge est d'un niveau très honorable et c'est à l'exposition annuelle de l'Association Belge du Patchwork en 2012 que j'ai été interpellée par *Histoire de bulles* de Marie-Rose Bruyneel, qui a fait la couverture de notre revue au mois de mars. Si le quilt² faisait clairement référence à la bulle financière, il illustre aussi pour moi le foisonnement incontrôlé de l'information, le gonflement de petites bulles qui enflent puis éclatent sans vraiment laisser de traces et qui compliquent singulièrement le travail du documentaliste.

J'ai eu alors l'idée, peut-être saugrenue, de proposer au comité de publication d'illustrer les couvertures de 2014 avec des photos de différents quilts en rapport avec notre profession.

C'est ainsi qu'ont été sélectionnés parmi d'autres, en plus d'*Histoires de bulles*, *Bla-bla* de Rita Bos, *Laser quilt* de Duffy Indeherberg et *Post-it* de Monique Gilbert.

Bla-bla est classique dans la forme. Il est constitué d'éléments géométriques très ordonnés reprenant des tissus imprimés de textes. Cela ne nous fait-il pas penser au rêve d'Otlet et Lafontaine? *Laser quilt*, sans surprise, illustre le côté technique des TIC et *Post-it* avec ses petits carrés illustrés qui sont autant de petits messages, ne serait-il pas une illustration du Web 2.0?

Peut-être de votre côté, ne verrez-vous dans ces illustrations que ce qu'ils sont en réalité: des petits bouts de tissus de toutes les couleurs, ou bien votre imagination, titillée par votre curiosité,

Sommigen gaan vissen als vrijetijdsbesteding, anderen fietsen of reizen naar het andere eind van de wereld. Ik doe patchwork³. Dat is niet echt een kunst, misschien meer een ambacht. Toch ben ik getroffen door het aantal mensen dat zich ermee bezighoudt, en vooral ook door de evolutie van de resultaten, zowel qua kwaliteit als op creatief vlak. De techniek is van Europese oorsprong, maar is verspreid geraakt in de Verenigde Staten, waar ze geëvolueerd is van het zuiver utilitaire naar een vorm van expressie. Sinds 1998 biedt de American Library Association plaats aan de groep van Biblioquilters, waarvan de werken tentoongesteld worden op de conferenties van de organisatie en geveild worden om beurzen te financieren. Ik ben het gewend om tentoonstellingen te bezoeken, en ik denk dat de Belgische productie een zeer respectabel niveau heeft. Toen ik in 2012 de jaarlijkse tentoonstelling van de Belgische Quilters Vereniging bezocht, voelde ik me erg aangesproken door *Histoire de bulles* van Marie-Rose Bruyneel, het werk dat op de cover stond van ons tijdschrift in maart. De quilt⁴ verwees duidelijk naar de financiële zeepbel, maar verbeeldde voor mij ook de ongecontroleerde aanwas van informatie, het opzwellen van kleine zeepbelletjes die steeds dikker worden en dan uit elkaar spatten zonder wezenlijke sporen na te laten en het werk van de documentalist bijzonder bemoeilijken.

Toen kwam ik op het, misschien een beetje gekke idee om het redactiecomité voor te stellen de covers van 2014 te illustreren met foto's van verschillende quilts die verband houden met ons beroep.

Op die manier werden naast *Histoires de bulles*, ook *Bla-bla* van Rita Bos, *Laser quilt* van Duffy Indeherberg en *Post-it* van Monique Gilbert uit een aantal quilts gekozen.

Bla-bla is klassiek van vormgeving en bestaat uit zeer geordende geometrische elementen gemaakt van stukjes stof bedrukt met tekst. Doet dat niet denken aan de droom van Otlet en Lafontaine? *Laser quilt* refereert uiteraard naar de technische kant van informatie- en communicatietechnologie. En symboliseert *Post-it*, met zijn kleine vierkantjes waarop tekeningen staan

y trouvera-t-elle d'autres explications que les miennes ? Quoiqu'il en soit, que cette petite parenthèse dans le sérieux de nos illustrations habituelles n'ait d'autre ambition que de vous faire sourire. Enjoy...

die ergens ook summieze berichten zijn, misschien web 2.0?

Misschien ziet u in deze afbeeldingen niet meer dan wat ze in wezen zijn: kleine stukjes stof in alle kleuren. Of misschien vindt uw verbeelding, geprikkeld door nieuwsgierigheid, een andere betekenis dan wat ik erin zie? Hoe het ook zij, we hopen dat ons doel bereikt is als u met de glimlach kijkt naar deze korte onderbreking van onze anders zeer serieuze coverfoto's. Enjoy...

¹ Définition : Patchwork. In : *Wikipédia* [en ligne], 9 février 2014 (consulté le 22 avril 2014). <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Patchwork>>.

² Un **quilt** est une pièce textile traditionnellement constituée de trois couches, une couche supérieure d'un seul tissu ou plus souvent d'un assemblage de petites pièces, d'une couche d'ouatine et d'un dos en tissu, le tout assemblé par la technique du quilting, points traversant les trois épaisseurs et formant des motifs décoratifs.

³ Definitie: Patchwork. In: *Wikipedia* [online], 18 april 2014 (geraadpleegd op 18 mei 2014), <<http://nl.wikipedia.org/wiki/Patchwork>>.

⁴ Een **quilt** is een stuk textiel dat normaal bestaat uit drie lagen, waarvan de bovenste uit één stuk stof kan bestaan, maar meestal samengesteld is uit kleinere stukjes. De drie delen, met een gewatteerde tussenlaag en een stoffen achterkant, worden samengenaaid door de techniek van quilting waarbij de drie lagen doorkruisen en siermotieven vormen.

INFORMATIE OVERLOAD EN HET RISICO OP BURN-OUT

Luc SWINNEN

Stressdokter

Het artikel is opgesteld naar aanleiding van een conferentie gegeven door de auteur in het kader van *Inforum 2013, Inforverload: (no) surcharge to pay*, georganiseerd door de Belgische Vereniging voor Documentatie op 30 mei 2013 te Brussel.

▪ Informatie overlast is een moderne kwaal. Sommige mensen zijn er zelfs verslaafd aan. Cyberverslaving noemen we dat. Maar onze hersenen zijn er niet op voorbereid en daarom kunnen we allerlei kwalen en klachten ontwikkelen. In dit artikel beschrijven we die klachten en de manier waarop ze ontstaan. Want onze hersenen kunnen al die informatie niet aan. In onze hersenstam ligt een gedeelte dat enorme stress kan opwekken. Dit deel schiet in actie bij elke bedreiging. Dan vuurt het adrenaline en cortisone af. Informatie waar nog geen gepast gevolg aan werd gegeven wordt ook als een bedreiging gezien. Daarom moeten we steeds goed uitkijken en de berg aan informatie tot een minimum beperken. We moeten echt niet alles weten. Na een grondige selectie zorgen we er best voor dat alles netjes geklasseerd is en dat we weten of er een actie dient te volgen. Want dan krijgen we een fris voorhoofd, ontspannen hersenen en zo kunnen we een burn-out vermijden. In het artikel gaan we even in op het Rashomon en het Zeigarnik effect.

▪ La surcharge informationnelle est un mal moderne. Chez certaines personnes, il y a même lieu de parler de cyberdépendance. Or, notre cerveau n'y est pas suffisamment préparé et nous pouvons dès lors développer toutes sortes d'affections et incommodités. Dans cet article, nous décrivons tous ces maux, ainsi que leur origine. C'est que notre cerveau ne peut pas gérer toute cette information. Dans le tronc cérébral se trouve une partie dont peut dériver un stress énorme. Cette partie réagit à toute menace et émet alors de l'adrénaline et de la cortisone. Une information qui n'a pas encore été traitée de manière adéquate sera également considérée comme une menace. C'est pourquoi il convient d'être vigilant et de réduire la montagne d'information à des proportions minimales. Il n'est vraiment pas nécessaire de tout savoir. Après avoir effectué une sélection rigoureuse, il vaut mieux tout classer correctement et il faut savoir si une action s'impose. Ainsi, nous pouvons vivre avec une tête froide et un cerveau reposé et nous pouvons éviter un burn-out. Dans cet article, nous aborderons aussi brièvement les effets Rashomon et Zeigarnik.

Informatie overlast

Leven en werken is ondenkbaar geworden zonder e-mail, Outlook, Blackberry, PIM (Personal Information Manager), PDA (Personal Digital Assistant), push e-mail, internet surfen, mobiele telefonie, draadloze netwerken, digitale televisie met zijn beruchte rode knop, sms en ga zo nog maar een tijdje door.

Dit heeft in elk geval een grote verandering te weeggebracht in onze manier van communiceren. Ik ken ouders die hun kinderen nog weinig zien. Voordeel is, je hoeft ze ook niet te zoeken, ze zitten voor de computer en praten virtueel met de wereld.

Het overdreven gebruik van deze middelen als communicatiemiddel kan echter wel leiden tot verslaving. Het privé- en sociale leven worden "besmet".

Op sommige burelen wordt niet meer gecommuniceerd, er wordt gemaïld.

Wanneer het net dan enkele dagen uitvalt kunnen afkickverschijnselen en angstaanvallen optreden. Want sommige mensen gaan overdrijven, overschrijden de grenzen van een "normaal"

internetgebruik en vervallen geleidelijk in een toestand van afhankelijkheid.

We moeten dringend bewust worden van de gevolgen van cyberverslaving, ook bij kinderen.

Specialisten beschrijven symptomen van cyberverslaving.

Men wil steeds langer en meer bezig zijn op het web en met de mail, zowel op het werk als thuis. De computer vervangt de normale contacten en staat een goede communicatie in de weg. In de US zijn gevallen beschreven van bedienden die meer dan 40 maal per uur hun inbox controleren. Daar is het in sommige gevallen een echte verslaving met alles erop en eraan. We hebben nog nauwelijks de tijd voor sport of eten. De lichaamshygiëne gaat achteruit en we worden slordig en weinig nauwgezet.

Zo nemen de webactiviteiten steeds meer tijd in beslag. Mensen doen aan netwerking en daten via de computer. Normale sociale contacten verlopen stroef. Familie en vrienden komen op het achterplan. Bij uitvallen van het web of technische storingen ontstaan angst en andere emotionele problemen. Dan hebben ze gevoelens van prikkelbaarheid, hulpeloosheid, waardeloosheid en soms zelfs een echte depressie. Er ontstaan

ook gedragsproblemen en ze liegen soms tegen collega's en vrienden.

Dit alles leidt natuurlijk tot moeilijkheden met hun gezondheid en problemen op het werk.

Al vlug treedt slapeloosheid op, gepaard met vermoeidheid en uitputting. De "verslaafden" klagen ook van rugpijn, nekpijn en allerhande peesstoornissen aan de pols, elleboog en schouder.

In Amerika stelden verschillende bedrijven onlangs voor om één dag per week niet te mailen. Geen autoloze zondag meer maar wel een mailloze en netloze dag om verslaving tegen te gaan. Dit zal wellicht wel een overdreven reactie zijn maar een cyberverslaving dient wel ernstig te worden genomen en vereist een aangepaste behandeling. Bij de ergste gevallen dient een coach of gedragstherapeut ingeschakeld te worden. Soms zijn antidepressiva nodig en moet een arts of psychiater worden geraadpleegd, want men vreest dat deze vorm van verslaving ook andere verslavingen kan uitlokken.

Onderzoekers in Genève zagen dat bij impulsieve mensen speciaal moet worden opgepast voor cyberverslaving gepaard gaande met een verslaving aan alcohol, drugs of kansspelen. Men zag dat GSM-gebruik vooral gevaarlijk is bij mensen die direct nieuws willen doorgeven en ook bij mensen die vlug emotioneel zijn of op zoek naar sensatie.

Alles wat met het internet of de GSM en dergelijke te maken heeft kan ook een vorm van status zijn. Werken zonder al die elektronische snuffjes, dan ben je niet meer mee en dan word je niet meer voor vol aanzien. Alain de Botton beschrijft het al in zijn onvergetelijk boek *Statusangst*⁴.

Gevaar voor verslaving kunnen we al zien aan de richting van het denken.

We zien dat gevaar vooral bij mensen die extern gerefereerd zijn. Dat zijn mensen die heel veel belang hechten aan de mening van anderen. En ook bij mensen die een lage frustratiedrempel hebben. Want statusangst, dat is niet te verdragen. En het staat nu eenmaal zo mooi, al die mails in de inbox en veel mobiel telefoneren. Dan ben je belangrijk, toch?...

Overweldigende informatie

Het is een bekend gegeven: de hoeveelheid informatie die op ons af komt, volgens welke maatstaf dan ook, is overweldigend. Je wilt toch ook graag alles zien, horen, lezen en duiden wat er

aan informatie op je afkomt. Maar nieuwe informatie komt razendsnel voorbij. Sommige informatie wil je steeds weer op het andere been zetten. En zodra het tempo omhoog gaat ervaar je een intens gevoel van onbehagen. Want je kunt niet meer voldoen aan een primaire behoefte: *alles kunnen duiden, snappen, en verwerken*.

Er treedt infobesitas op. Om dat te verklaren moeten we terugkeren naar de structuur van onze hersenen en naar de oertijd en het pre-internet tijdperk.

Ons brein bestaat uit drie delen en uit een linker- en een rechterhelft. Dat werd aangetoond door Dr. Sperry en Dr. Ornstein in de jaren zeventig van de vorige eeuw. Nogal vanzelfsprekend, maar beide helften hebben een andere functie en die spelen perfect op elkaar in. De linkerhelft analyseert, terwijl de rechterhelft bezig is met creatieve oplossingen.

Tegenwoordig spreekt men ook al van drie breinen: het deel van ons lichaam wat we klassiek ons brein noemen, neuronen in onze hartspier en een breinfunctie die uitgaat van onze maagdarmpunctie. Daarom is er tegenwoordig veel aandacht naar probiotica, goede bacteriën in ons maagdarmlkanaal.

Piet Vroon beschrijft in zijn fenomenale boek *De tranen van de Krokodil* de menselijke hersenen in drie lagen². De hersenstam of het reptielenbrein, het limbisch systeem of het zoogdierenbrein en de schors van de grote hersenen of het mensenbrein.

Het reptielenbrein vormt het oudste gedeelte van de hersenen en staat in voor zeer belangrijke autonome functies. Het zorgt voor de regeling van lichaamstemperatuur, slaapritme, honger, dorst, ademhaling, hartritme en expressie van de emoties, maar niet voor de emoties zelf (dat gebeurt in de hersenschors).

Het limbisch systeem is een soort band of knoop tussen de reptielhersen en de moderne hersenen. Instincten, reflexen en ook de reukzin bevinden zich hier.

De hersenschors ten slotte is het nieuwste gedeelte van de hersenen en is typisch voor de mens. In dat gedeelte is de logica de baas, hier wordt de informatie uit de rest van het lichaam ontvangen, geanalyseerd en geïnterpreteerd.

Even terug naar de oertijd

Om te kunnen overleven was het van groot belang dat al de delen van onze hersenen perfect op elkaar afgestemd waren. Want de hersenen

dienden onder andere als een soort verwittigingssysteem en reactiesysteem tegen levensgevaarlijke toestanden: een voorbijgaande sabeltjger, een gevaarlijk gebied, vijandige krijgers. Men moest op zijn hoede zijn en ageren op het gepaste moment.

Dat kan nu niet meer. Er komt te veel informatie op ons af. En al die informatie wordt door onze hersenen op dezelfde manier behandeld. Een niet afgewerkte taak, informatie die niet verwerkt is, wordt gezien als levensbedreigend. Onze hersenstam is erop getraind levensgevaarlijke situaties te herkennen. Wanneer dat gebeurt worden emoties van agressie of angst opgeroepen en gaan we over tot de aanval of gaan we op de vlucht. In het slechtste geval verstijven we van angst.

Het probleem is dat we met onze moderne hersenen niet zijn aangepast aan deze oerinstincten. Wanneer er zich problemen aandienen, wanneer papieren binnen komen en ordeloos rondslingeren of wanneer we verward zijn door de wanorde in ons denksysteem, dan beschouwen onze oerhersen dat ook als een aanval en gaan ze in actie. Ze produceren massa's adrenaline, cortisone, neurotransmitters en ons autonoom zenuwstelsel komt in actie.

Om rustig te leven en efficiënt te werken moeten we dus alle informatie verwerken en een eerste actie plannen. En daar loopt het fout. We krijgen te veel informatie. Ik zal me niet wagen aan voorspellingen en cijfers maar onze hersenen kunnen die taak niet meer aan. En dat geeft een gevoel van angst en onrust en informatiestress. Dat is het moment dat onze primitieve reptielhersen het roer overnemen. Dat kan soms goed verlopen, maar er gaat dan wel veel energie verloren en het kan ons ook in moeilijke situaties brengen.

Dan zien we veel onlogica, impulsiviteit en emotionele instabiliteit.

Een voorbeeld van de samenhang van de drie hersensystemen zijn de verlammeende nachtelijke paniekaanvallen of fobieën en obsessies waar zoveel mensen aan lijden. Wanneer men een nachtelijke angstaanval krijgt, treden er eerst een aantal lichamelijke gewaarwordingen op. De hersenstam wordt actief, misschien door een geluid of een droom, waardoor mensen hartkloppingen krijgen en oppervlakkiger gaan ademen. In een tweede fase wordt het limbisch systeem actief. Dit systeem zendt signalen zowel naar de hersenstam als naar de hersenschors. De hersenschors zal waarschijnlijk analyseren dat de aanval ernstig is, waardoor de angst blijft aanhouden en verergert.

Wat mensen niet kunnen

Wat mensen niet kunnen wanneer ze in hun reptielenbrein vertoeven is wachten. Ga maar eens naar een wachtzaal waar alles niet zo goed geregeld is. Men gaat daar elkaar net nog niet te lijf. Want agressie, dat kan niet, dat weet men meestal te beheersen. Impulsiviteit niet! Impulsiviteit veroorzaakt soms sociale drama's, chaos, maagzweren, infarcten, koffie drinken, roken, alcoholgebruik en meer van dat fraais.

Naast impulsiviteit is dit reptielenbrein ook de zetel van de stressreflex. Bij bedreiging kunnen we dan op drie manieren reageren: op de vlucht slaan, vechten of verlamd geraken. Dus samen met het limbisch systeem ontstaat hier agressie, woede of angst en fobie. Of uitstelgedrag. Mensen die te veel om het lijf hebben zijn dikwijls tot niets meer in staat.

Het reptielenbrein is ook de zetel van onze hunkering naar macht. We willen ons territorium steeds maar uitbreiden. Desnoods met geweld. Doe er een vleugje mensenhersens bij en er ontstaat hebzucht en bedrog. Ik was onlangs samen met een groep beleggers. Ze bezaten tonnen euro's maar bekloegen zich nog dat de beurs niets deed. Reptielenbrein! Informatieoverload kan dus geweld veroorzaken en impulsiviteit. En zo ontstaan dan kapotte relaties, vriendschappen en een heleboel verloren energie. We kunnen ons niet permitteren met kapotte eindjes door het leven te gaan. Een actie verbinden aan elke informatie die binnenkomt of gewoon overbodige informatie direct deleten.

Hoe gaan we om met informatie?

Elke persoon die we in ons leven zijn tegengekomen en waar iets is misgelopen zouden we moeten achterlaten als het dan toch niet anders kan met een gevoel van dankbaarheid, kracht, tederheid en nuance. Dit lost de losse eindjes op en brengt je in het reine met jezelf. Dat vergt veel praten. Waarom niet? Het is moedig en een antidotum tegen het reptielachtige dumpen van elkaar. Veel mensen willen elkaar niet meer zien, sluiten telefoon, mail en sms af en leven zo verder. Maar onze hersenschors blijft die losse eindjes vasthouden. Want de menselijke hersenen vergeten nooit wie je in het leven hebt aangehaakt, emotioneel of fysiek. En eens de lossen eindjes aangepakt ontstaat er weer ruimte voor nieuwe mooie dingen. Dit is veel belangrijker dan wat onnodige informatie in onze omgeving opruimen. Want vele mensen zijn hiermee voortdurend bezig: het verwerken van informatie. Dag en nacht, weekeinden, vakanties. Een kwart van de Belgen werkt door tijdens hun vakantie. Wereldwijd onderzoek van Regus, de kantorenspecialist,

toont aan dat de grens tussen werk en privé vervaagt.

In plaats van uit te rusten, zich te ontspannen of leuke dingen te doen met het gezin, familie of vrienden, blijft bijna een kwart van de Belgische kantoorwerkers (24%) gewoon doorwerken tijdens hun vakantie. Dat blijkt uit een onderzoek van Regus, 's werelds grootste aanbieder van flexibele werkplek oplossingen. Regus ondervroeg hiervoor méér dan 26.000 zakelijke respondenten wereldwijd.

Wereldwijd gezien staat vakantie voor 42% van de mannen – tegenover 34% van de vrouwen – bijna synoniem voor "business as usual". William Willems, Algemeen Directeur van Regus België: *"Uiteraard zou het niet nodig moeten zijn om tijdens vrije dagen, laat staan tijdens de zomervakantie, door te werken"*³.

Werk-privébalans

In plaats van tijd door te brengen met hun familie en vrienden, blijven Belgische kantoorwerkers vaak gekluisterd aan hun laptop of smartphone. Maar liefst 42% van de mannen - tegenover een kwart van de vrouwen - gaf aan van plan te zijn om per vakantiedag 1 tot 3 uur te werken. *"De grens tussen privé en werk vervaagt. Een vlotte toegang tot het internet en de opkomst van smartphones, tablets en netbooks hebben ervoor gezorgd dat werknemers altijd en vrijwel overal bereikbaar zijn. En toch werken uitgeruste en ontspannen werknemers productiever en efficiënter,"* aldus William Willems⁴.

Ik geef nog twee voorbeelden: Het Rashomon complex en het Zeigarnik effect.

Het Rashomon Complex

Het Rashomon-effect is het effect van de subjectiviteit van de waarneming bij herinneringen. Het effect houdt in dat wanneer men verschillende getuigen van dezelfde gebeurtenis laat navertellen wat ze hebben gezien, ze vaak behoorlijk verschillende - maar tevens even aannemelijke - verhalen vertellen.

In de film *Rashomon* van de Japanse regisseur Akira Kurosawa, vertellen vier getuigen van een misdaad elk hun eigen versie van de verschrikkelijke daad. Alle versies spreken mekaar tegen.

Dit noemt men het Rashomon-effect. Waarnemingen zijn subjectief. We zien niet alle details en we onthouden niet alles. Dat hoeft niemand te verbazen. Ons brein is niet meer in staat alle informatie te onthouden en te interpreteren. We onthouden gewoonlijk op een selectieve manier

de laatst aangeboden informatie. We zijn dus subjectief; we kunnen niet meer nuanceren of relativeren want er is gewoon teveel informatie. Dus verschillende getuigen van een gebeurtenis vertellen dikwijls een totaal ander verhaal. Men weet niet weer wie te geloven. En men kan ze ook allemaal geloven want ze zijn meestal allemaal integer.

In een assisenproces worden de gezworenen geconfronteerd met verschillende versies van een misdaad die door verschillende getuigen worden verteld. Meestal blijft alleen de laatste versie hangen. Daar komt het voor advocaten dan op aan, de laatste getuige te mogen oproepen. Aan de andere versies beginnen de juryleden dan te twijfelen. Men is geneigd alleen de laatste versie voor waar aan te nemen, ook al zijn de andere versies perfect geloofwaardig.

Het Zeigarnik effect

"Self-sabotage is when we say we want something and then go about making sure it doesn't happen" (Alyce P. Cornyn-Selby)⁵.

Een verbazingwekkende proef om de effecten van informatie overload aan te tonen was de proef van Zeigarnik. We noemen de resultaten ook het Zeigarnik effect. We weten nu dat veel mensen echt wel treuzelen in hun leven. En ze schuiven belangrijke zaken voor zich uit. We weten nu ook dat de redenen hiervoor complex kunnen zijn maar steeds te maken hebben met een teveel aan informatie. Dan ontstaat faalangst en perfectionisme, projecten te groots zien, geen subdoelen maken, verveling, impulsiviteit, het niet kunnen inschatten hoeveel tijd iets gaat kosten. Een belangrijke observatie werd gedaan door een studente psychologie uit Rusland. Ze ging regelmatig wat eten of een koffie drinken en hield dan nauwgezet het gedrag van de dienststers in de gaten. Zo zag ze dat deze dienstster moeiteloos wisten wat er genuttigd was wanneer ze de rekening vroeg. Maar wanneer een rekening betaald was en wanneer ze dan later toch nog iets over de bestelling wou vragen, dan hadden diezelfde dienststers de grootste moeite om zich nog maar het kleinste detail van de bestelling te herinneren. Dus het leek er sterk op dat met het betalen van een rekening een fictieve nota in de hersenen werd uitgewist.

Zeigarnik was zeer verbaasd over dat effect en deed dus wat labo-werk. Zo vroeg ze aan studenten een aantal simpele dingen uit te voeren zoals het ordenen van voorwerpen in het labo. Maar sommige studenten moesten ermee stoppen nog voordat de taken volledig waren afgewerkt. Nadien werd aan iedere proefpersoon gevraagd de taken te beschrijven. En ook nu bleek dat deze

mensen net de taken die niet volledig waren afgewerkt bleven onthouden.

Zeigarnik besloot dat bij het beginnen van een taak onze hersenen een soort taakspanning opbouwen. Die spanning blijft doorwerken tot alles netjes is afgewerkt. Dus bij uitstel blijven de niet afgewerkte taken aan je hersenen en ook aan je lichaam vreten.

En dat is nu precies het probleem bij treuzelaars en uitstellers. Want die schuiven taken voor zich uit om allerlei redenen die we nu kennen. Maar wanneer ze er gewoon even aan beginnen, dan komt er een drang in hen op om de taak ook af te werken, namelijk "het Zeigarnik effect". Even starten aan een taak is genoeg om een soort spanning te creëren zodat we de taak ook afwerken.

Dat is ook de logica in het werk van David Allen. Deze timemanagement goeroe zegt dat we bij ingewikkelde processen steeds een eerste taak moeten vaststellen. Dat heeft dan twee voordelen. Het werk wordt dan wel volledig afgewerkt en onze hersenen komen tot rust. Zoniet houden onze oerhersenen ons op een bepaalde manier in een stressvolle stemming. Want oerhersenen snappen maar de taken die moeten afgewerkt worden. Niet onze voornemens.

Groepen in gevaar

Man en vrouw verschillen

Het verhaal van Catherine: een tussensprint tijdens een marathon.

"De dag begint vrij vroeg. Om zes uur loopt de wekker af. Ik sta een half uur voor de anderen op om mijn drie kindjes nog te kunnen zien voor ik naar mijn werk vertrek. Dat eerste half uur is voor mij het rustigste moment van de dag, want niemand eist mijn aandacht op. Dan help ik iedereen met aankleden en tanden poetsen, en luister ik naar hun commentaar. Om zeven uur wil ik iedereen aan tafel zodat ik kan vertrekken. Mijn man neemt het dan gelukkig van mij over en brengt de kinderen naar school. Ik kan daardoor vroeg vertrekken om fileproblemen te vermijden en 's avonds sta ik dan in voor de kinderopvang. Zo heb ik 's morgens en mijn man 's avonds arbeidsflexibiliteit.

De dag vliegt voorbij. Telefoons, vergaderingen en onverwachte bezoeken moeten afgehandeld worden, e-mails moeten beantwoord worden, massa's lectuur en memo's moeten doorgenomen en problemen opgelost worden. Gelukkig heb ik een boeiende job vol afwisseling en uitdagingen, met ruimte voor creativiteit. Ik merk dat de dagen waarop ik enkel routineklussen moet

oplossen voor mij veel zwaarder zijn. Dan ontstaat een lichte vorm van migraine en mijn spijsvertering verloopt moeilijk. Ik eet dan ook te vaak ongezond: 's morgens, dikwijls tijdens een vergadering, en 's middags eet ik een broodje en 's avonds zorgt mijn man voor warm eten.

Deze levensgewoonten eisen hun tol. Mijn sociaal netwerk wordt akelig klein en bestaat enkel nog uit mijn werk en familie. Ik zou ook graag wat Italiaans leren en naar de fitness gaan of wat sporten. Maar daar heb ik geen tijd voor. Ooit zal ik dat wel eens doen, dat hoop ik toch. Want vooral het gebrek aan beweging laat zich voelen en ik heb ergens gelezen dat vrouwen die de pil nemen hun voeding moeten verzorgen en voldoende moeten bewegen."

Wanneer we deze resultaten vergelijken moeten we wel besluiten dat er sprake is van een **healthy worker effect**. Dit is een vorm van selectie. Wanneer men een werkende populatie vergelijkt met de algemene populatie, stelt men vast dat de ziekteverschijnselen in de werkende groep lager liggen. Dit fenomeen is te verklaren door het feit dat een werkende populatie over het algemeen gezonder is dan de totale populatie die ook personen bevat die te ziek zijn om te werken. Men moet voldoende rekening houden met het **healthy worker effect**, wanneer men plannen maakt om de pensioenleeftijd op te trekken. Nathanson (1977) zegt: *"Women get sick, men die"*⁶.

Misschien voelen sommige vrouwen zich verplicht hun werk op te geven wegens hun dubbele verantwoordelijkheid, de informatie overlast en de bijhorende langdurige en hevige stress. Eventueel nemen ze een deeltijdse baan op. Maar een aantal van hen verdwijnt zo volledig uit het arbeidscircuit en komt in de ziekteverzekering terecht. Zo ontstaat een actieve zelfselectie waardoor meer zieke vrouwen worden "waargenomen" in onze eerste onderzoeken.

De Amerikaan Robert Karasek toonde aan dat de mogelijkheid om zich voortdurend bij te scholen een essentiële voorwaarde is om een goede weerstand tegen stress op te bouwen. Mensen die over onvoldoende leermogelijkheden beschikken, lopen een hoger risico op overspanning en ziekte. Maar er is één nadeel natuurlijk: bijleren is dikwijls informatie zoeken en verwerken. Men houdt niet meer van kant en klare oplossingen.

Leeftijd is belangrijk

Vanaf dertig jaar komen, zowel bij mannen als bij vrouwen, de gezondheidsklachten wegens te veel informatie méér en méér naar voor. Naarmate de tijd vordert, blijken we minder bestand te zijn tegen de schadelijke invloeden die van informa-

tie overload uitgaan. Een aantal mensen begint blijkbaar vanaf vijftig jaar de rekening te betalen voor de weinige zorg die ze besteed hebben aan hun conditie en gezondheid.

Verskil in opleiding

Er is nogal wat verschil in stressbestendigheid naargelang de opleiding. Voor ons onderzoek gingen we te rade bij mensen met en zonder stressklachten uit verschillende opleidingsniveaus. Daaruit bleek dat personen die hoger onderwijs volgden heel wat minder stressklachten aangeven en beter kunnen omgaan met informatie. Dit komt omdat ze geleerd hebben zich vlugger aan te passen.

Gebrek aan sociale steun

Sociale steun is een belangrijke buffer tegen stress en kan komen van de chef, collega's, de partner of de vrienden. Het kan verschillende vormen aannemen, zoals een compliment of hulp in concrete probleemsituaties. Wie een goed netwerk heeft, kan leren efficiënt met informatie om te gaan.

Uitdaging en collegialiteit

Werknemers zijn meestal bereid om veel en intensief te werken. Ze willen carrière maken en dikwijls hoort daar het verwerken van massa's informatie bij. Maar ze krijgen stress wanneer ze zien dat er soms collega's zijn die er de kantjes vanaf lopen.

Mensen met cyberverslaving

Heel wat mensen raken verslaafd aan de mails die binnenkomen en de massa's informatie die elke dag met zich meebrengt. Afkicken is een groot probleem.

Op vakantie

De eerste paar dagen van de vakantie zijn het gevaarlijkst, er kunnen dan schuldgevoelens en lichte stressverschijnselen optreden. De overgang van spanning naar ontspanning veroorzaakt toenemende stress. Ongeveer drie procent van de vakantiegangers hebben de eerste dagen meer last van stress en lopen een groter gevaar voor hartinfarct. Plotse veranderingen zijn nooit goed.

En kiezen, organiseren en anders omgaan met informatie is stresserend. Reizen is belastend, vooral tijdens die eerste dagen van de vakantie want ons hormonaal systeem is er niet op voorbereid. Nogal wat informatie valt plots weg en

dan treedt er hoofdpijn, slaperigheid, maag- en darmproblemen of zelfs angst en kwaadheid op. Hou er rekening mee dat deze klachten pas na een paar dagen zullen verdwijnen. Probeer ook echt te stoppen met werken en laat je gsm, laptop of Blackberry thuis. Neem bij het thuiskomen wat extra tijd om familie en vrienden op te zoeken en rustig weer op gang te komen.

En als het dan toch eens misloopt

Vluchten of vechten

Het loopt soms uit de hand: tegenwoordig zie je steeds méér agressie in het verkeer en ook al eens een scheldende collega, witheet van woede, is geen onbekend beeld.

Weinigen zullen echter bij een teveel aan informatie nog echt hun primitieve instincten om te vechten, opvolgen. We hebben door de eeuwen heen geleerd dat het beter is die gevoelens te onderdrukken. Toch reageert ons lichaam nog steeds alsof we in levensgevaar zijn.

De tekens van stress bij te veel informatie

Stresssignalen zijn onaangename sensaties. Ze zijn niet altijd onschuldig en vaak zijn ze ook nog behoorlijk angstaanjagend waardoor de betrokkene nog méér onder spanning komt te staan. Hij of zij komt in een vicieuze cirkel terecht, want stress veroorzaakt stressreacties en die veroorzaken op hun beurt nog méér stress. Het is dan ook aangewezen om een dokter te raadplegen.

Lichamelijke klachten

- hoofdpijn en migraine
- slaapproblemen
- wazig zicht
- duizeligheid en oorsuizen
- pijnlijke hals- en nekspieren
- rugklachten
- beklemmend gevoel in de borststreek
- hartkloppingen
- pijn in de hartstreek
- hyperventilatie
- klamme handen en zweten
- slikmoeilijkheden
- slechte spijsvertering
- maagpijn
- maagzuur
- darmkrampen en buikpijn
- slechte darmwerking met diarree of constipatie
- braakneiging
- gebrek aan of toename van eetlust

- gewichtsverlies of -toename
- vermoeidheid of rusteloosheid
- verkoudheden en verminderde weerstand tegen infecties, optreden van koortsblaasjes aan de lippen
- gevoel flauw te vallen
- seksuele moeilijkheden
- meer moeten urineren
- niet direct waarneembare lichamelijke stresssymptomen
 - verhoogde of verlaagde bloeddruk
 - toegenomen bloedsuikergehalte
 - chemische stoffen die het bloed sneller doen stollen
 - stresshormonen (cortisol) in het bloed

Emotionele klachten

Naast lichamelijke klachten veroorzaakt stress een reeks negatieve en ongewenste emotionele klachten. Mensen worden overmeesterd door onrust of door een vage spanning. Ze zoeken overal gevaar en worden achterdochtig. Ze hebben vooral aandacht voor de negatieve aspecten en komen nog moeilijk tot rust. Pessimisme neemt dan vaak de overhand, ze zien het leven zwart in, voelen zich machteloos en ongelukkig. Ze hebben een gebrek aan zelfvertrouwen, voelen zich hulpeloos en lijken de controle over het leven totaal te verliezen. Ze zien geen enkele uitweg, en dat kan leiden tot interesseverlies, vervreemding, eenzaamheid en verveling. Deze situatie kan de voorbode zijn van aangeleerde hulpeloosheid die een zware depressie kan veroorzaken. We raken volledig "opgebrand" waardoor de taken niet meer naar behoren kunnen worden uitgevoerd. Dan spreekt men van burn-out. Volgende emotionele stresssignalen zouden een alarmbel moeten doen rinkelen:

- prikkelbaarheid en agressie
- neiging tot huilen
- emotionele labiliteit: gevoel door emoties overspoeld te worden
- verhoogde gevoeligheid
- nervositeit, gejaagd zijn
- spanning en onrustgevoel
- angstaanvallen en vrees
- afname van interesse
- verveling
- achterdocht
- pessimisme
- zich machteloos en ongelukkig voelen
- verminderd zelfvertrouwen
- depressieve gevoelens en aangeleerde hulpeloosheid
- burn-out

Mentale en verstandelijke stressklachten

We kunnen mensen zien als informatieverwerkers. Onze hersenen krijgen dagelijks een enorme hoeveelheid informatie te verwerken. Door stress wordt dit systeem vlugger overbelast omdat een deel van de hersenen zich moet bezighouden om de emotionele onrust die met stress samen gaat te verwerken en dat kost veel energie. Eigenlijk is het te vergelijken met de gevolgen van een hersenletsel, bijvoorbeeld na een zwaar verkeersongeval. Omdat het informatieverwerkend systeem beschadigd is, raakt het vlug overbelast. Mensen kunnen dan moeilijker nieuwe informatie verwerken en kunnen hun aandacht niet meer efficiënt verdelen. Omdat ze zich maar op één zaak tegelijk kunnen concentreren, gaan automatische handelingen die bijvoorbeeld nodig zijn om een wagen goed te kunnen besturen, veel moeizamer. Daardoor neemt het risico op ongevallen aanzienlijk toe.

Doordat de hersenen vlugger overbelast geraken, is men vlugger moe. Het is moeilijk om zijn gedachten bij een boek of film te houden en je begint je te vergissen in voornamen en abstracte begrippen. Ook een gesprek volgen, verloopt een stuk moeizamer omdat de informatie moeilijk verwerkt kan worden. Daarnaast is men snel afgeleid, verstrooid, piekert men veel en houdt men zich enkel bezig met kleine details waardoor het echte werk blijft liggen. Dit heeft als gevolg dat men ongeïnteresseerd, afwezig en ongemotiveerd overkomt. Het werk gaat traag maar eens begonnen aan een nieuwe taak, wil men het niet meer uit handen te geven. Al die processen zijn zeer ingrijpend op sociaal vlak. Collega's raken geïrriteerd en beslissen dan maar een deel van de taken over te nemen, waardoor men meer en meer in een zwaar sociaal isolement terecht komt. Concreet manifesteren zich de volgende symptomen:

- verstrooidheid
- vlug vergeten
- veel piekeren
- concentratieproblemen
- geheugenverlies
- niet meer kunnen beslissen
- gedachtevernuwing, zich enkel bezig houden met pietluttigheden en details

Gedragsveranderingen en attitudewijzigingen

- afname van arbeidsmotivatie
- gebrek aan creativiteit en doorzettingsvermogen
- sociale isolatie

- cynische en negatieve houding ten opzichte van werk, collega's en vrienden
- concentratie op administratief gedrag met onnodige controles

Wat kan men nu toch al doen?

Einstein was een warhoofd. Men vertelt dat hij ooit zou gezegd hebben: als een rommelig bureel wijst op rommel in je hoofd, op wat wijst dan een leeg bureel. Maar Einstein was dan ook een supergenie. Laat er ons maar van uit gaan dat we geen supermensen zijn en voorzichtig moeten omgaan met informatie. Want het probleem is dat we met onze moderne hersenen nog niet zijn aangepast aan deze nieuwe situatie met zoveel informatie. Wanneer er zich "noise" aandient, wanneer papieren binnen komen en ordeloos rondslingeren of wanneer we verward zijn door de wanorde in ons denksysteem, dan beschouwen onze oerhersen dat ook als een aanval. En ze zetten adrenaline en cortisone vrij.

Dus de stressreflex wordt in gang gezet. En dat heeft Einstein over het hoofd gezien. Het was dan ook een warhoofd. Maar wij, eenvoudige sterfelingen hebben absoluut behoefte aan een heldere geest en aan een fris voorhoofd. Dan maken we endorfine aan, hetzelfde hormoon dat aangemaakt wordt bij langdurig joggen of sporten. Dus, wanneer je vanaf nu met een heldere geest voor jouw bureel zit en je ziet door het venster iemand voorbij joggen, dan kun je de vraag stellen wie nu eigenlijk het gezondste bezig is.

Dus dan toch maar orde in de chaos!

Laat maar één ding op je bureau liggen: dat waaraan je op dat moment aan het werken bent.

Schaf een grote prullenmand aan. Bekijk al wat binnenkomt onmiddellijk en beslis direct: afhandelen, archiveren of weggoien?

Best van al wordt onmiddellijk een actie gepland. Wat is dit? Kan ik een actie doen binnen de twee minuten? Zo ja, doe het dan onmiddellijk. Dikwijls zie ik todo lijsten met plannen zoals: vergadering voorbereiden, evaluatie bespreken, de banden van mijn wagen vervangen. Met dergelijke lijsten komen uw hersenen niet tot rust. Want met goede voornemens is de hel geplaveid. Oerhersen verstaan geen voornemens, ze verstaan enkel concrete acties.

Wanneer meerdere acties nodig zijn dan spreken van een project. Al uw projecten horen netjes geordend te zijn in een apart klasseersysteem.

En dan hebben we nog die vervelende mensen die lang wachten alvorens een antwoord te sturen op uw vragen. Dus voorzie een bakje wachten op, en kijk dat wekelijks na.

Je zult verbaasd staan van de diepe rust die ontstaat vanaf het moment dat de nodige acties gepland en genoteerd zijn.

Uw autonome hersenen zullen dan een diepe rust kennen want aan alles wat het systeem is binnen gekomen is een concrete actie gekoppeld. Als beloning wordt endorfine aangemaakt en dat geeft rust en genot.

Maak gedurende de dag enkele momenten vrij voor jezelf. Dan ben je creatief bezig of rust je even. Studies tonen aan dat mensen die in de loop van de dag een kwartier rust inlassen merkbaar langer leven. De moeite waard dus als het mogelijk is.

Luc Swinnen

<http://www.stressmanagement.be>
l.swinnen@pandora.be

Maart 2014

© Different BVBA – Dr Luc Swinnen

Noten

- ¹ Botton, Alain de. *Statusangst*. 11de druk. Olympus, 2006. ISBN : 978-90-467-0283-3.
- ² Vroon, Piet. *Tranen van de krokodil: over de te snelle evolutie van onze hersenen*. Ambo, 1989. ISBN: 90-263-1011-0.
- ³ Regus. *Persbericht Regus: Een kwart van de Belgen werkt door tijdens hun vakantie* [online]. <<http://press.regus.com/regus-belux/persbericht-regus-een-kwart-van-de-belgen-werkt-door-tijdens-hun-vakantie>> (geraadpleegd op 10 mei 2014).
- ⁴ Idem.

- ⁵ Cornyn-Selby, Alice B. *Self Sabtoage?* [online]. <<http://www.justalyce.com/whatsursabo.html>> (geraadpleegd op 10 mai 2014).
- ⁶ Nathanson Constance A. Sex, illness, and medical care. A review of data, theory, and method. *Social Sciences & Medicine*, 1977, vol. 11, p. 13-25.

L'utilisation de *DOCUPOLE* et les défis de son passage en MOOC

Sébastien BLONDEEL

Assistant, Université Libre de Bruxelles – Archives & Bibliothèques

▪ *DOCUPOLE*, cours en ligne d'initiation à la recherche documentaire à l'usage principal des étudiants de l'enseignement supérieur, a été développé par un groupe de bibliothécaires du Pôle Universitaire Européen de Bruxelles Wallonie en janvier 2007. Utilisé surtout pour la réalisation de travaux dans le cadre de cours, son usage connaît toutefois une diminution avec le temps. Un changement dans les compétences de recherche du public a également été décelé avec l'analyse des tests en ligne intégrés au cours. Ces constatations, ajoutées à la suggestion récente d'une institution européenne d'Open Education de faire de *DOCUPOLE* un MOOC (Massive Online Open Course), placent les concepteurs du cours devant des défis importants : accroître l'actualité, l'interactivité et l'ouverture pédagogique de ses contenus pour soutenir les compétences documentaires de la "Génération Google", qui constitue aujourd'hui le public majoritaire de l'enseignement universitaire.

▪ *DOCUPOLE*, is een online introductie tot het opzoeken van informatie. Deze cursus is voornamelijk gericht op studenten hoger onderwijs en werd in 2007 ontwikkeld door een groep bibliothecarissen van de Pôle Universitaire Européen de Bruxelles Wallonie. Het instrument wordt vooral gebruikt bij het maken van werkjes in het kader van vakken, maar het gebruik ervan gaat in dalende lijn. De analyse van de online tests die geïntegreerd zijn in de cursus toont trouwens een verandering aan in de zoekvaardigheden van de doelgroep. Aangezien een Europese instelling van Open Education bovendien suggereerde om van *DOCUPOLE* een MOOC (Massive Online Open Course) te maken, plaatst deze vaststelling de ontwikkelaars van de cursus voor grote uitdagingen: de inhoud moet actueler en interactiever worden, terwijl de pedagogische aanpak opener moet worden om de zoekvaardigheden aan te scherpen van de "Google-generatie", die vandaag in de meerderheid is bij het publiek van het universitair onderwijs.

DOCUPOLE, cours en ligne d'initiation à la recherche documentaire à l'usage principal des étudiants de l'enseignement supérieur, a été développé par un groupe de bibliothécaires du Pôle Universitaire Européen de Bruxelles Wallonie en janvier 2007¹.

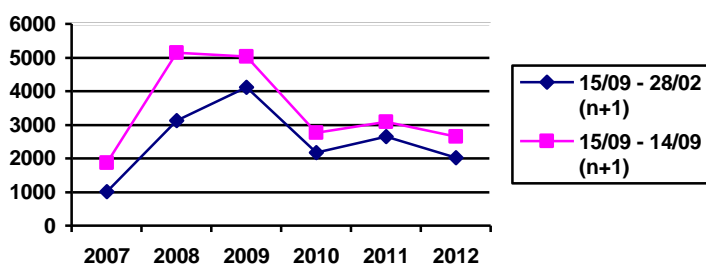


Fig. 1. : Nombre de sessions d'utilisation (par an).

Les accès

Le cours a enregistré 20.610 sessions d'utilisation et 265.299 ouvertures de pages pour un temps d'utilisation de 6.006 heures entre le 15 septembre 2007 et le 14 septembre 2013. Ceci représente une moyenne de 13 sessions par jour ouvrable (9 les jours de week-end) d'une durée de 16 minutes².

DOCUPOLE continue donc à être utilisé, mais il connaît une diminution progressive de sa consultation. Celle-ci est peut-être due à l'obsolescence de certains contenus (notamment avec l'évolution rapide d'Internet et des médias socio-numériques) et à une diminution de son intégration dans des activités de formation. Son futur statut de MOOC permettra peut-être d'en augmenter l'usage : la notoriété européenne de la plateforme qui va le renseigner – à côté d'autres MOOC's – et son ouverture à des publics diversifiés, conjuguée aux développements prévus dans *DOCUPOLE* à cette fin (voir plus loin) permettent en effet de l'espérer.

Le public

Bien que les sondages ne constituent que des "coups de sondes", les 276 formulaires complétés tendent à montrer que la grande majorité des répondants sont des étudiants de l'enseignement supérieur, informés de l'existence de *DOCUPOLE* par un enseignant ou un bibliothécaire, et qui l'utilisent dans le cadre d'un cours. Notre "cible" initiale semble donc bien avoir été atteinte. Mais cette constatation montre aussi l'importance de l'intégration du cours au sein d'activités de formation pour la pérennité de son utilisation.

Les usages

Les succès généraux d'accès aux pré-tests – compétences et profil de chercheur –, test final d'évaluation, quiz et exercices³ par rapport aux pages de contenu théorique soulignent la nécessité des exercices et du développement de l'interactivité du cours.

On ne peut cependant pas observer d'"effet examens" systématique dans les accès enregistrés entre 2007 et 2013. La plupart des périodes d'évaluation n'ont en effet pas présenté d'augmentation réelle du nombre de tests finaux d'évaluation effectués dans *DOCUPOLE* par rapport aux autres moments de l'année. On retiendra toutefois que 3 pics d'affluence ont été observés (pendant les sessions de juin 2009, janvier 2010 et janvier 2012) qui concentrèrent près du tiers des tests finaux effectués à ce jour.

On notera en outre, en termes d'usages, quelques éléments "sociaux" avec des échanges de messages entre utilisateurs via un compte test et le fait que la page "*qui est en ligne*" a représenté la 2^e voie privilégiée par les visiteurs (après la page d'accueil) pour accéder aux modules de contenus. Des messages concernant *DOCUPOLE* ont par ailleurs été identifiés sur certains blogs d'étudiants.

Le volume important d'ouvertures de certaines pages tend à montrer que les utilisateurs suivent généralement le "chemin des écoliers" pour la consultation des modules théoriques : on notera



Fig. 2. : Page d'accueil de *DOCUPOLE*.

en effet la fréquence des visions de la page "*première visite*", l'accès aux modules effectué à plus de 96 % via la page d'accueil, l'observation des pages "*Introduction & objectifs*" (9812 ouvertures) et la sortie de *DOCUPOLE* par la page d'accueil, le dossier "*cours*" ou les fiches synthèse imprimables.

Au niveau des contenus, ce sont les modules 4 (*Intégrer*) et 2 (*Chercher*) qui comptent le plus de visites.

La question du plagiat, des techniques de référencement (exemples de bibliographie, "*un livre*", "*un article*" et les cas particuliers selon la méthode classique) ainsi que la recherche documentaire avec ses aspects méthodologiques – les pages "*étapes de la recherche*", "*énoncer le sujet de la recherche*", "*collecter les synonymes*" et "*combinaison des termes*" – sans oublier la recherche sur Internet et ses astuces, sont les contenus phares consultés par les visiteurs.

Il n'est malheureusement pas possible de faire des corrélations entre la consultation de ces contenus et les résultats au test final, étant donné que le compte *DOCUPOLE* est utilisé par l'ensemble des utilisateurs (pas de possibilité de traçage personnalisé des parcours), mais les questions de la recherche et de la critique de l'information demeurent généralement problématiques, comme le démontrent les résultats au test final.

Les résultats au test final

Les résultats globaux

1592 tests finaux ont été soumis et notés entre le 15 septembre 2007 et le 14 septembre 2013.

La moyenne générale obtenue est de 58,54 %. On peut toutefois observer que cette moyenne s'est élevée avec le temps, pour atteindre 67,75 % lors de l'année académique 2011-2012 (avec 353 tests concernés).

Le détail des résultats fait apparaître certains points forts dans les compétences des apprenants : la typologie des documents (ce qui différencie un article de périodique d'une encyclopédie ou d'un livre, à quel endroit d'un ouvrage figurent les références documentaires sur le même thème...)⁴ et les aspects fondamentaux de la

recherche sur Internet (le mode de fonctionnement des moteurs et métamoteurs de recherche ainsi que l'information qu'ils indexent)⁵ semblent bien maîtrisés.

On peut ranger dans un niveau de compétence plus moyen les éléments méthodologiques liés à la stratégie de recherche (la traduction d'énoncés en concepts, traduits ensuite en mots-

clés et mis en équation documentaire avec les opérateurs booléens/connecteurs logiques)⁶ ainsi que le référencement de l'information, avec la reconnaissance d'une référence d'article et de situations de plagiat⁷.

De réelles faiblesses sont aussi identifiables : le fonctionnement d'un catalogue de bibliothèque (les documents qu'il peut trouver, ses critères de recherche et la recherche d'un article de périodique en particulier)⁸, ainsi que les compétences critiques de l'information renvoyant au module 3 – *Sélectionner* –, module le moins consulté dans *DOCUPOLE*: les répondants ont en effet témoigné d'une connaissance très lacunaire des caractéristiques d'un article scientifique et – un peu moins – des critères de qualité d'un site Web⁹.

Les deux évaluations ne sont toutefois pas rigoureusement comparables car, bien que le cours s'adresse en priorité à un public de "débutants", le profil des répondants au test final de *DOCUPOLE* était sans doute plus diversifié que le profil unique d'étudiants arrivant dans l'enseignement supérieur.

La différence de moyennes indique à tout le moins l'effet bénéfique des activités de formation, et d'un suivi du cours en ligne, impliquant des enseignants et/ou des bibliothécaires (comme semblent l'attester les résultats du sondage de *DOCUPOLE* vus plus haut) sur les compétences documentaires des étudiants.

Cette nuance posée, on peut néanmoins relever des améliorations de résultats par rapport à l'enquête CIUF/ÉduDOC dans les domaines de

UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

Mon Université Virtuelle | Accessibilité | Aide | Se déconnecter

COUPO007 - DOCUPOLE : cours d'initiation à la recherche documentaire

Test final

Description

Il vous faudra environ 15 minutes pour répondre au test.

Pour commencer, cliquez sur "Commencer l'évaluation".

Pour consulter vos résultats après avoir enregistré toutes vos réponses, revenez à l'évaluation, cliquez sur le bouton "Afficher le travail rendu" et sélectionnez votre tentative.

Ce test d'évaluation se base sur un test canadien ayant servi pour une enquête sur les compétences documentaires des étudiants commençant des études supérieures. Il a été adapté pour les besoins du cours DOCUPOLE.

Référence :

MITTERMEYER, Diane, QUIRION, Diane. Étude sur les connaissances en recherche documentaire des étudiants entrant au 1er cycle dans les universités québécoises, Québec : Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ), 2003.

Disponible à partir de : 20 novembre 2006 11:40

Disponible jusqu'à : Illimité(e)

Durée :

Remarque: la durée correspond au temps écoulé entre le moment où vous cliquez sur **Commencer l'évaluation** et celui où vous cliquez sur **Terminer**.

Distribution des questions : Toutes en même temps

Remarque : vous pouvez répondre aux questions dans n'importe quel ordre. Vous pouvez revenir aux questions après y avoir répondu.

Tentatives autorisées : Illimité(e)

Tentatives terminées : 1659

Note : 17.0/20

Commencer l'évaluation | Afficher le travail rendu | Instructions et résolution des problèmes

Fig. 3. : Page d'accès au test final de *DOCUPOLE*.

À titre indicatif, les résultats de l'enquête CIUF/ÉduDOC menée à la rentrée 2007 dans les universités et hautes écoles de la Communauté française de Belgique (qui retint 1715 questionnaires manuscrits complétés par des étudiants entrant dans l'enseignement supérieur), et dont 18 des 20 questions ont été reprises pour constituer le test final de *DOCUPOLE*, présentèrent une moyenne générale de 39 %¹⁰.

compétences suivants :

- **l'exploitation de l'information** – amélioration la plus significative – avec la connaissance des différents types de références (Q5, moyenne passant de 21,34 à 60,1 %), ce que renseigne une bibliographie (Q10, moyenne passant de 57,03 à 81,2 %) ainsi que l'éthique et les situations où le référencement des sources est nécessaire (Q13, moyenne

passant de 13,41 à 50,4 %, avec un bémol néanmoins au niveau du mécanisme de la paraphrase), contenus liés au module 4 de *DOCUPOLE*.

- **la stratégie et méthodologie de la recherche** : les moyennes cumulées des questions correspondantes de l'enquête CIUF/ÉduDOC (questions 2, 4, 8, 13 et 16) et du test final de *DOCUPOLE* (questions 2, 4, 8, 9 et 14), qui renvoient à la matière du module 2, témoignent quant à elles d'une élévation de 53,36 à 63,72 %.

L'analyse d'échantillons qualitatifs

Il peut être utile, afin d'affiner ces résultats généraux et de confirmer ou non les tendances d'évolution énoncées plus haut, de comparer les résultats d'un échantillon de répondants au test final de *DOCUPOLE* en 2007 (100 tests), à un échantillon équivalent de tests enregistrés plus

d'évaluer l'impact d'une formation sur les compétences des apprenants¹¹.

Les échantillons de 2007 et de 2010-2013 ont été constitués par chronologie dégressive, en sélectionnant 100 questionnaires qui présentaient des réponses à toutes les questions et un temps de réponse estimé suffisant pour la lecture et la réflexion (un minimum de 10 secondes par question), sans durée de connexion excessive (un maximum de 30 minutes pour l'ensemble du test afin d'éliminer les bugs et autres problèmes de connexion pouvant influencer sur les résultats). Si des biais sont inévitables et que l'on ne peut pas exclure a priori la présence de tests répétés par un même visiteur, cette approche "minutée" aura certainement permis d'éliminer une série de questionnaires remplis "à la va vite", complétés par des "experts" ou répétés en mémoire d'essais antérieurs, cas de figures non signifiants pour notre étude. L'ensemble de ces résultats figurent dans le tableau 1.

Tab. 1. : Résultats des échantillons au test final de *DOCUPOLE*.

Questions	Échantillon 2007 (100 tests) (en %)	Échantillon 2008 (15 tests) (en %)	Échantillon 2010-2013 (100 tests) (en %)
1	38,00	40,00	30,00
2	83,00	80,00	78,00
3	88,00	86,00	86,00
4	57,00	46,00	31,00
5	71,00	60,00	56,00
6	96,00	100,00	84,00
7	23,00	26,00	31,00
8	68,00	66,00	45,00
9	79,00	53,00	64,00
10	92,00	93,00	79,00
11	49,00	40,00	36,00
12	94,00	73,00	58,00
13	98,00	100,00	85,00
14	76,00	60,00	52,00
15	93,00	93,00	87,00
16	86,48	73,00	77,40
17	68,75	78,00	73,25
18	74,75	61,00	73,35
Total	73,77	68,71	63,70

récemment entre 2010 et 2013.

Ces chiffres ont été confrontés aux résultats obtenus en 2008 par un groupe d'étudiants de BA3 en Gestion d'entreprise et Ingénierat commercial à la Haute École Francisco Ferrer, titulaires d'un compte d'accès personnel à *DOCUPOLE* et invités à effectuer le test final après une formation de plusieurs heures à la recherche documentaire (15 tests), ceci pour tenter

La colonne "*Pourcentage*" exprime la moyenne générale de l'échantillon pour chaque question (certaines questions pouvant présenter plusieurs réponses correctes).

L'interprétation des résultats

Il nous faut rappeler ici les limites de notre analyse inhérentes au manque d'identification du

parcours des visiteurs de *DOCUPOLE* (pour les échantillons de 2007 et de 2010-2013) avant leur participation au test final.

En outre, si l'on considère les chiffres, la bonne moyenne de l'échantillon des tests de 2007 doit être un peu tempérée par le fait que la période concernée correspondait encore à celle de l'ouverture du cours : certains tests ont alors été probablement remplis par des académiques ou des professionnels de la documentation venus par curiosité à *DOCUPOLE*.

Les tendances

On peut constater que les moyennes des 3 échantillons qualitatifs dépassent la moyenne globale des tests enregistrés dans le cours. Si leurs résultats comparés ne bouleversent pas la balance des forces et des faiblesses documentaires relevées plus haut, on peut toutefois y relever des glissements au niveau de certaines compétences.

C'est au niveau de la stratégie de recherche – la traduction d'un énoncé en concepts, puis en mots-clés, et leur liaison logique avec les opérateurs booléens (les questions 2, 4, 8, 9 et 14) – que l'on enregistre la diminution la plus significative entre 2007 et 2010-2013 : les résultats passent, pour les questions cumulées, de 72 % en 2007 à 54 % en 2010-2013.

Les compétences critiques – reconnaissance des éléments qualifiant un article scientifique et les critères de qualité d'un site web (questions 16 et 18) – connaissent également un recul pour passer de 80,61 % en 2007 à 75 % en 2010-2013.

Enfin, la maîtrise des outils de recherche académiques traditionnels – les catalogues de bibliothèques et bases de données bibliographiques (les questions 1, 7, 11 et 15) dont sont dotées les institutions d'enseignement supérieur et universitaire – déjà problématique au départ, est également en diminution : cette compétence passe d'une moyenne de 49,5 % en 2007 à 44,75 % en 2010-2013.

Ces biais peuvent être mis en relation avec les pratiques documentaires que l'on attribue à la "Génération *Google*" : l'usage premier, même pour des besoins de documentation universitaire, des moteurs de recherche généralistes sur Internet au détriment des outils bibliographiques académiques¹², le recours à des stratégies de recherche assez basiques (question documentaire peu développée)¹³ et un manque de travail critique sur les sources¹⁴ en sont les traits les plus saillants.

Une amélioration semble toutefois être intervenue au niveau des comportements éthiques liées à l'information : la question relative aux situations dans lesquelles il est nécessaire de mentionner la source d'une information est passée d'une moyenne de 68,75 % en 2007 à 73,25 % en 2010-2013 (avec toutefois des erreurs fréquentes pour une réponse relative au mécanisme de la paraphrase).

On notera que les résultats de l'échantillon de 2008, qui concernait des étudiants formés à la recherche documentaire, confirment généralement les tendances énoncées plus haut (diminutions dans les mêmes compétences, mais de manière un peu moins importante que pour l'échantillon de 2010-2013 et augmentation significative de la moyenne au niveau de l'éthique de l'information).

Des améliorations à prévoir dans le cours avant son passage en MOOC ?

Phénomène anglo-saxon qui commence à se développer dans l'espace francophone, les MOOC's (Massive Online Open Courses) constituent une innovation de la pédagogie en ligne et connaissent actuellement une vogue importante.

Ces cours accessibles sur Internet, gratuits pour nombre d'entre eux, hébergés par des sociétés privées mais aussi par certaines institutions publiques, constituent à la fois un défi économique et pédagogique pour l'enseignement supérieur et universitaire. Leur public potentiel est en effet très important (parfois des milliers d'utilisateurs pour un même cours, disséminés de par le monde, qui le suivent en formation initiale ou continuée, dans un cadre académique ou non), et pose donc aux concepteurs des contraintes importantes d'interactivité afin de s'adapter le mieux possible aux attentes et niveau de compétence variés des apprenants, et susciter leur motivation tout au long de leur parcours¹⁵.

L'accès ouvert de *DOCUPOLE* et son niveau de base en matière de recherche documentaire, sans prérequis important, ont attiré l'intérêt d'une institution européenne en Open Education afin de le valoriser en MOOC.

L'enjeu de cette évolution sera donc d'offrir des parcours pédagogiques plus ouverts, individualisables en fonction des besoins des apprenants, et de permettre des échanges plus nourris entre ces derniers, les formateurs et les concepteurs du cours (dans une vision plus connectiviste des

MOOC's où les apprentissages se construisent à travers les collaborations entre apprenants).

Se pose ainsi la question de l'adaptation possible de *DOCUPOLE* à des contextes de formation différents. C'était déjà le cas au départ avec la diversité des usages dans les institutions partenaires du pôle, par les bibliothécaires le plus souvent, mais aussi certains enseignants, dans des situations d'apprentissage en présentiel ou à distance, qui imposèrent aux concepteurs du cours des contraintes différentes. Mais cette question se posera avec plus d'acuité encore dans l'optique d'un MOOC où les apprenants (potentiellement très nombreux) peuvent apprendre en autonomie – avec cependant un risque important d'abandons dus à l'éventuelle non congruence du cours avec les objectifs ou préacquis des apprenants – ou, mieux, avec l'intervention d'un coach ou d'un tuteur ayant toutefois également des desiderata pédagogiques particuliers.

A ce niveau, les éléments modulaires de *DOCUPOLE* sont un plus, mais la langue utilisée, l'ergonomie particulière de la plateforme d'hébergement, les exemples, matières, supports et outils qui y sont présentés en limiteront inévitablement l'aire d'intérêt.

Si rien ne se substitue à la qualité et à la cohérence d'un dispositif pédagogique, qu'il soit présentiel ou à distance, une plus grande perméabilité du cours aux médias socionumériques¹⁶ verrait peut-être un accroissement de son usage et la création d'une communauté d'utilisateurs autour de *DOCUPOLE*, ce que le forum initialement intégré au cours n'a pas permis d'obtenir. Un accès facilité limiterait au surplus les sources d'erreurs ou d'abus résultant des divisions/réécritures/transferts partiels de ses contenus entre internautes. Et une meilleure portabilité, adaptation aux applications mobiles et aux environnements numériques personnels d'apprentissage seraient également souhaitables, dans la mesure des possibilités techniques.

Dans cette perspective, certains développements vont être envisagés. Les structures des modules du cours vont ainsi être repensées et des liens plus nombreux entre ceux-ci vont être développés. Un effort sera également consenti pour une meilleure articulation entre les différents supports de formation (contenus textuels, images, vidéos/podcasts...) et leur scénarisation pédagogique en vue d'une adaptation à des modes d'apprentissage différents.

En outre, afin de rester au goût du jour et se rapprocher le plus possible de ce que connais-

sent les utilisateurs, un certain nombre d'exemples vont être actualisés et des énoncés d'exercices et illustrations d'interfaces de recherche vont être modifiés (avec entre autres l'insertion de vidéos/podcasts) en fonction de l'évolution des outils documentaires académiques. Ce sera notamment le cas de l'outil de découverte de l'ULB *CIBLE+* (solution Summon® de Proquest/Serial Solutions) qui modifie un peu le paradigme de la méthodologie de la recherche, où la précision et le filtre des informations se font surtout par des facettes au niveau des résultats de la recherche, et non plus au départ de celle-ci dans la conception de l'équation documentaire¹⁷. Certaines lacunes dénombrées auprès des participants au test final à propos des techniques de référencement afin d'éviter le plagiat vont entraîner aussi l'insertion d'un lien dans le cours vers un didacticiel consacré à cette problématique.

Enfin, un détail qui a son importance pour une génération attachée davantage à l'image : le design du cours, très sommaire à l'origine, va être amélioré pour son passage en MOOC.

Conclusions

Les résultats du test final de *DOCUPOLE* comparés à ceux de l'enquête CIUF/ÉduDOC semblent témoigner d'une amélioration du niveau général de compétence documentaire des étudiants entre 2007 et 2013 qui, si elle ne peut pas être formellement attestée à la sortie de l'enseignement secondaire, s'observe en tout cas assez tôt dans le supérieur au moment des premiers travaux de recherche et des éventuelles formations documentaires qui les accompagnent (comme le vérifie le sondage intégré au cours).

Ce mouvement doit toutefois être nuancé et détaillé au regard de l'analyse des échantillons qualitatifs du test final : des forces restent marquées, des progrès sont observables, mais des glissements et des faiblesses interviennent également.

Ainsi, la connaissance des aspects fondamentaux des moteurs de recherche reste une compétence bien maîtrisée des apprenants. Mais les résultats de l'échantillon de 2010-2013 semblent montrer que c'est moins vrai au niveau des métamoteurs comme *Copernic* (peut-être par une diminution de son usage) et moins encore pour les outils de recherche académiques traditionnels – comme les bases de données bibliographiques et les catalogues de bibliothèques universitaires – dont les résultats sont en régression par rapport aux échantillons qualitatifs antérieurs et semblent problématiques aux apprenants.

Cette constatation, conjuguée au recul relatif de leurs compétences méthodologiques (en comparant les résultats des échantillons qualitatifs de 2007, 2008 et 2010-2013), notamment au niveau de la traduction d'un énoncé en concepts et de l'utilisation des opérateurs booléens, peut laisser penser que les étudiants recourent graduellement à des stratégies "basiques" dans des outils généralistes, connus, simples d'utilisation, ergonomiques et renseignant beaucoup d'information, effet identifié des usages de la "Génération *Google*".

Au-delà de l'information du public sur les outils académiques disponibles et sa conscientisation sur la qualité et la typologie des sources d'informations que ces résultats semblent appeler, une meilleure ergonomie des outils, rapprochée de l'expérience des utilisateurs, est nécessaire. L'évolution actuelle des interfaces des instruments de recherche académiques (comme les "outils de découvertes") sur les modèles – plus simples – de *Google* et de *Google Scholar* en est d'ailleurs un des effets. Celles-ci modifient ainsi quelque peu les compétences attendues des utilisateurs et les contenus des formations documentaires à leur dispenser.

Par ailleurs, l'évolution des usages numériques, les réseaux sociaux, le travail collaboratif et le décloisonnement des outils de formation – comme les MOOC's et, dans une orbite limitée, les SPOC's¹⁸ – ouvrent des interrogations importantes qui peuvent remettre en cause le modèle de l'enseignement public.

Immergé dans cette ère de changements, *DOCUPOLE* se prépare à devenir un MOOC, une évolution qui nécessite une adaptation de sa structure et de ses contenus à différentes formes de dispositifs pédagogiques. L'avenir nous dira si cette évolution est un succès.

DOCUPOLE est consultable à l'adresse <<http://uv.ulb.ac.be>> (Nom d'utilisateur : docupole, mot de passe : docupole)

Sébastien BLONDEEL

Université Libre de Bruxelles

Archives & Bibliothèques

Avenue F. Roosevelt, 50 – CP 180

1050 Bruxelles

sblondee@admin.ulb.ac.be

Janvier 2014

Annexes

Rapport Résumé de l'activité : *DOCUPOLE* : cours d'initiation à la recherche documentaire

15 septembre 2007 à 14 septembre 2013

Statistiques	Valeur
Nombre total de sessions utilisateur :	20610
Durée moyenne d'une session utilisateur :	00:16:04
Nombre de sessions utilisateur par jour :	12
Nombre de sessions utilisateur par jour durant les jours ouvrables :	13
Nombre de sessions utilisateur par jour durant les week-ends :	9
Jour le plus actif :	1 juin 2009
Jour le moins actif :	5 mars 2013
Heure de la journée la plus active :	13:00 - 14:00
Heure de la journée la moins active :	04:00 - 05:00

Les questions du test final de *DOCUPOLE* (les bonnes réponses sont indiquées en caractères gras)

1. Si je veux trouver des articles de revues sur "La popularité des jeux vidéos", je cherche dans : (une seule réponse possible)

a) Le catalogue de la bibliothèque

b) Une base de données

- c) un moteur de recherche (google, yahoo...)
- d) Les revues imprimées ou électroniques de la bibliothèque

2. Vous faites une recherche dans le catalogue de la bibliothèque en utilisant les mots "traitement des eaux usées". Aucun document n'est retrouvé par l'ordinateur. Qu'en déduisez-vous ?

(une seule réponse possible)

- a) La bibliothèque n'a pas de document sur le sujet
- b) Je n'ai pas utilisé les bons mots**
- c) Tous les documents sur ce sujet sont prêtés
- d) Le système est en panne

3. Pour aborder un sujet avec lequel je ne suis pas familier, parmi les documents suivants, je consulte d'abord :

(une seule réponse possible)

- a) Une revue
- b) Une encyclopédie**
- c) Une base de données
- d) Un livre

4. Vous devez effectuer une recherche dans une base de données en psychologie portant sur "L'effet des relations familiales sur les résultats scolaires des élèves à l'école primaire". Lequel des ensembles de mots utiliserez-vous ?

(une seule réponse possible)

- a) relations familiales, résultats scolaires, école primaire**
- b) relations familiales, résultats scolaires
- c) effet, relations familiales, résultats scolaires
- d) effet, relations familiales, résultats scolaires, école primaire

5. Laquelle des références bibliographiques suivantes décrit un article de revue ?

(une seule réponse possible)

- a) Tarrab, G., & Pelsser R. (1992). *Le Rorschach en clinique et en sélection*. Marseille : Hommes et perspectives.
- b) Peaucelle, J.-L. (2001). La recherche française en systèmes d'information : comparaison avec les États-Unis. *Systèmes d'information et management*, 6(3), 5-30.**
- c) Boudon, P. (1991). L'architecture des années 30, ou l'inversion des signes, in R. Robin (Ed.) *Masses et culture de masses dans les années 30* (pp. 137-162). Paris : Éditions ouvrières.
- d) Tellier, Y., & Tessier R. (dir.). (1990). Priorités actuelles et futures, in *Changement planifié et développement des organisations* (Vol. 2, pp. 132-189). Ste-Foy (Qué.) : Presses de l'Université du Québec.

6. Un moteur de recherche (Google, Yahoo...) ne permet pas de trouver :

(une seule réponse possible)

- a) Les livres disponibles à la bibliothèque**
- b) Des renseignements biographiques sur des personnalités connues
- c) Des catalogues de produits
- d) De l'information sur les entreprises

7. Mon amie m'a suggéré de lire un article publié dans *Guide Internet* du mois de novembre 2001 :

"La console Xbox de Microsoft", par M. Pelletier. Pour vérifier la disponibilité de cet article à la bibliothèque, je cherche dans le catalogue sous :

(une seule réponse possible)

- a) Guide Internet**
- b) Pelletier M.
- c) La console Xbox de Microsoft
- d) Les réponses (a), (b), et (c) sont bonnes

8. Pour trouver à l'aide d'un moteur de recherche (Google, Yahoo...) des documents sur

"L'impact de l'amincissement de la couche d'ozone sur la santé", j'utilise les mots :

(une seule réponse possible)

- a) impact, amincissement, couche d'ozone, santé
- b) couche d'ozone, santé**
- c) couche d'ozone

d) cancer de la peau, couche d'ozone

9. Pour repérer un grand nombre de documents sur mon sujet, je peux inclure des synonymes (mots qui ont le même sens) dans mon expression de recherche. Pour réunir ces synonymes, j'utilise :

(une seule réponse possible)

- a) ET
- b) +
- c) SAUF
- d) OU**

10. Vous avez trouvé un livre portant exactement sur le sujet qui vous intéresse. Quelle section du livre allez-vous consulter pour trouver d'autres documents sur le sujet ?

(une seule réponse possible)

- a) Le glossaire
- b) L'index
- c) La bibliographie**
- d) La table des matières

11. Pour trouver tous les documents sur J. Tolkien dans le catalogue de la bibliothèque, je fais une recherche :

(une seule réponse possible)

- a) Par titre
- b) Par éditeur
- c) Par sujet**
- d) Par auteur

12. J'utilise un métamoteur de recherche tel Copernic, Vivisimo, Dogpile ou MetaCrawler pour :

(une seule réponse possible)

- a) Lancer une requête dans plusieurs moteurs de recherche simultanément**
- b) Exécuter la recherche dans tous les sites Web existants
- c) Étendre la recherche à des sites Web de langues étrangères
- d) Exécuter la recherche dans toutes les bases de données disponibles à la bibliothèque

13. Pour trouver l'information la plus récente sur la toxicomanie, je consulte :

(une seule réponse possible)

- a) Un livre
- b) Une revue scientifique**
- c) Une encyclopédie
- d) Un dictionnaire

14. Vous devez faire un travail portant sur "Le traitement de la dépression", quelle stratégie de recherche trouvera le plus petit nombre de documents ?

(une seule réponse possible)

- a) dépression et psychothérapie
- b) dépression ou psychothérapie ou antidépresseurs
- c) dépression et psychothérapie et antidépresseurs**
- d) dépression

15. Le catalogue de la bibliothèque permet de trouver, entre autre(s) :

(plusieurs réponses possibles)

- a) Tous les titres des livres disponibles à la bibliothèque**
- b) Tous les titres des livres disponibles sur le marché
- c) Tous les titres des articles de revues disponibles à la bibliothèque
- d) Tous les titres des revues disponibles à la bibliothèque**

16. Parmi les caractéristiques qui permettent d'évaluer la qualité d'un site Internet on retrouve :

(plusieurs réponses possibles)

- a) La date de publication est mentionnée**
- b) L'auteur est connu dans le domaine**
- c) La responsabilité du site est clairement indiquée**
- d) Il est accessible rapidement

17. Vous trouvez des articles de revues et des pages Web qui présentent des opinions sur un sujet d'actualité. Vous désirez utiliser cette information pour rédiger votre travail. Dans quel(s) cas devez-vous faire référence à la source d'où vient l'information ?

(plusieurs réponses possibles)

- a) **Quand je reproduis mot à mot un paragraphe d'un article de revue**
- b) **Quand je reproduis mot à mot un paragraphe d'une page Web**
- c) **Quand j'écris dans mes propres mots ce qui est dit dans un article de revue**
- d) **Quand j'écris dans mes propres mots ce qui est dit dans une page Web**

18. Parmi les énoncés suivants, identifiez celui ou ceux décrivant bien les articles publiés dans les revues scientifiques ?

(plusieurs réponses possibles)

- a) Ils présentent de l'information scientifique vulgarisée
- b) **Ils fournissent une liste de références**
- c) **Ils décrivent la méthodologie de recherche utilisée**
- d) **Ils ont été évalués par un comité de lecture avant publication**

Bibliographie

Blondeel, S. Culture scientifique, recherche et pratiques documentaires : endiguer le plagiat des étudiants du supérieur [en ligne]. In Pôle Universitaire Européen de Bruxelles Wallonie / Centre de l'Économie de la connaissance de l'Université Libre de Bruxelles. *Copié-Collé. Former à l'utilisation critique et responsable de l'information*. Bruxelles, 31 mars 2009 (consulté le 11 novembre 2013). <<http://www.ulb.ac.be/poluniv-bxl/pole/actes.pdf>>

Cisel, Matthieu ; Bruillard, Éric. Chronique des MOOC. *Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation et la Formation* [en ligne], 2012 (consulté le 11 novembre 2013), vol. 19, p. 1-16. <http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2012/13r-cisel/sticef_2012_cisel_13rp.pdf>

Frédéric, François ; Blondeel, Sébastien. DOCUPOLE. Expérience de développement d'un cours en ligne pour la formation documentaire à destination des étudiants de l'enseignement supérieur. *Cahiers de la documentation = Bladen voor documentatie* [en ligne], décembre 2007 (consulté le 26 septembre 2013), vol. 2007, n° 4, p. 20-28. <http://www.abd-bvd.be/cah/papers/2007-4_Frederic-Blondeel.pdf>

Fox, Armando. From MOOCs to SPOCs. *Communications of the ACM* [en ligne], décembre 2013 (consulté le 21 décembre 2013), vol. 56, n° 12, p. 38-40. <<http://cacm.acm.org/magazines/2013/12/169931-from-moocs-to-spocs/fulltext>>.

Godwin, Peter. Information Literacy meets Web 2.0 : how the new Tools affect our own Training and our teaching. *New Review of Information Networking*, 2007, vol. 13, n° 2, p. 101-112.

Holman, Lucy. Millennial Student's Mental Models of Search : Implications for Academic Librarians and Database Developers. *The Journal of Academic Librarianship*, 2011, vol. 37, n° 1, p. 19-27.

Kolowich, Steve. The Professors Behind the MOOC Hype. *The Chronicle of Higher Education* [en ligne], 18 mars 2013 (consulté le 26 décembre 2013), p. 1-7. <<http://chronicle.com/article/The-Professors-Behind-the-MOOC/137905/#id=overview>>

Nicholas, David. The Behaviour of the Researcher of the Future (the "Google Generation"). *Art Libraries Journal*, 2010, vol. 35, n° 1, p. 18-21.

Porter, Brandi. Millennial Undergraduate Research Strategies in Web and Library Information Retrieval Systems. *Journal of Web Librarianship*, n° 5, 2011, p. 267-285.

Randeree, Ebrahim; Mon, Lorri. Searching for Answers in a Google World. *The Reference Librarian*, 2011, n° 52, p. 342-351.

Roland, Nicolas. Les réseaux sociaux comme pierre angulaire de l'environnement personnel d'apprentissage. In Pôle Universitaire Européen de Bruxelles Wallonie. *Génération Y, réseaux (anti)sociaux et enseignement : entre fascination et rejet*. Bruxelles, 26 février 2013, p. 163-172.

Taylor, Arthur. A Study of the Information Search Behavior of the Millennial Generation. *Information Research*, 2012, vol. 17, [n. p.].

Thirion, Paul ; Pochet, Bernard (Dir.). *Enquête sur les compétences documentaires et informationnelles des étudiants qui accèdent à l'enseignement supérieur en Communauté française de Belgique. Rapport de Synthèse* [en ligne]. CIUF/EDUDOC, 2008 (consulté le 26 septembre 2013). 31 p.
<<http://www.ciuf.be/cms/images/stories/ciuf/bibliotheques/synthese.pdf>>

Timpson, Helen, Sansom, Gemma. A Student Perspective on e-Resource Discovery: Has the Google Factor Changed Publisher Platform Searching Forever? *The Serials Librarian*, 2011, n° 61, p. 253-266.

Veletsianos, George (Dir.). *Learner Experiences with MOOCs and Open Online Learning* [en ligne]. Hybrid Pedagogy, 2013 (consulté le 26 décembre 2013).
<<http://hybrid-pedagogy.github.io/LearnerExperiencesInMOOCs/LearnerExperiencesInMOOCs.pdf>>

Notes

- 1 La conception et les premiers usages de *DOCUPOLE* ont été présentés lors de la réunion mensuelle de l'ABD-BVD du 25 janvier 2007 et ont été développés dans Frédéric, François ; Blondeel, Sébastien. *DOCUPOLE. Expérience de développement d'un cours en ligne pour la formation documentaire à destination des étudiants de l'enseignement supérieur. Cahiers de la documentation = Bladen voor documentatie* [en ligne], décembre 2007 (consulté le 26 septembre 2013), vol. 2007, n° 4, p. 20-28. <http://www.abd-bvd.be/cah/papers/2007-4_Frederic-Blondeel.pdf>
- 2 Les détails chiffrés des sessions d'utilisations et des ouvertures de pages figurent dans les annexes au présent document.
- 3 Ces activités représentent 60 % des consultations (ouvertures de pages) dans le cours.
- 4 Questions 3 (83,4 %), 10 (81,2 %) et 13 (88,4 %).
- 5 Questions 6 (89,1 %) et 12 (69,8 %).
- 6 Questions 2 (84,4 %), 4 (46,1 %), 8 (57,6 %), 9 (66,3 %) et 14 (64,2 %).
- 7 Questions 5 (60,1 %) et 17 (58,6 % pour la combinaison des 4 items de réponse corrects).
- 8 Questions 1 (37,7 %), 7 (31,5 %), 11 (40,9 %) et 15 (35,6 % pour la combinaison des 2 items de réponse corrects).
- 9 Questions 16 (50,4 % pour la combinaison des 3 items de réponse corrects) et 18 (33,6 % pour la combinaison des 3 items de réponse corrects).
- 10 Voir à propos de l'enquête CIUF/EduDOC : Thirion, Paul ; Pochet, Bernard (Dir.). *Enquête sur les compétences documentaires et informationnelles des étudiants qui accèdent à l'enseignement supérieur en Communauté française de Belgique. Rapport de Synthèse* [en ligne]. CIUF/EDUDOC, 2008 (consulté le 26 septembre 2013). 31 p.
<<http://www.ciuf.be/cms/images/stories/ciuf/bibliotheques/synthese.pdf>>
- 11 Les résultats de l'échantillon de répondants au test final en 2007 figurent dans Frédéric, François ; Blondeel, Sébastien. *DOCUPOLE. Expérience de développement d'un cours en ligne pour la formation documentaire à destination des étudiants de l'enseignement supérieur. Op. cit.*, p. 24-26.
Les performances de l'échantillon d'étudiants de 2008 (formés à la recherche documentaire) ont été quant à eux publiés dans Blondeel, S. Culture scientifique, recherche et pratiques documentaires : endiguer le plagiat des étudiants du supérieur [en ligne]. In Pôle Universitaire Européen de Bruxelles Wallonie / Centre de l'Economie de la connaissance de l'Université Libre de Bruxelles. *Copié-Collé. Former à l'utilisation critique et responsable de l'information*. Bruxelles, 31 mars 2009 (consulté le 11 novembre 2013). <<http://www.ulb.ac.be/poluniv-bxl/pole/actes.pdf>>
- 12 L'usage prioritaire par la "Génération Google" des moteurs de recherche sur Internet – "faciles d'usage" et correspondant à ses habitudes – pour ses besoins d'information (y compris scientifique) est relevé dans nombre de publications, parmi lesquelles : Holman, Lucy. Millennial Student's Mental Models of Search: Implications for Academic Librarians and Database Developers. *The Journal of Academic Librarianship*, 2011, vol. 37, n° 1, p. 19-21 et Timpson, Helen, Sansom, Gemma. A Student Perspective on e-Resource Discovery: Has the Google Factor Changed Publisher Platform Searching Forever? *The Serials Librarian*, 2011, n° 61, p. 253-255.
- 13 L'ignorance commune, au sein de la nouvelle génération d'étudiants, des spécificités des catalogues de bibliothèques, et plus largement des instruments de recherche académiques, ainsi que l'inadéquation des méthodes utilisées dans les moteurs de recherches généralistes avec celles des outils académiques sont bien décrites dans Porter, Brandi. Millennial Undergraduate Research Strategies in Web and Library Information Retrieval Systems. *Journal of Web Librarianship*, n° 5, 2011, p. 268-280. La pauvreté fréquente des stratégies de recherche obser-

- vées au sein de la "Génération Google" est également synthétisée dans Nicholas, David. The Behaviour of the Researcher of the Future (the "Google Generation"). *Art Libraries Journal*, 2010, vol. 35, n° 1, p. 19-20.
- 14 Plusieurs éléments d'explication ont été avancés pour expliquer le faible investissement – souvent observé – de la "Génération *Google*" dans le travail de critique et de sélection de l'information et, partant, de ses lacunes en la matière. Une des hypothèses souvent émise serait un rejet "postmoderne" d'une culture de l'évaluation objective et scientifique du savoir ; considérant que l'information est un produit consommé, la jeune génération privilégierait un accès à l'information à moindre coût ou engagement de démarches. L'importance marquée chez ceux-ci de la vitesse de la recherche et leur sélection exclusive de sources dont le texte complet est immédiatement disponible pourraient donner du sens à cette explication. Voir sur ces points : Taylor, Arthur. A Study of the Information Search Behavior of the Millennial Generation. *Information Research*, 2012, vol. 17, [n. p.]. ; Porter, Brandi. Millennial Undergraduate Research Strategies in Web and Library Information Retrieval Systems. *Op. cit.*, p. 277-281 et Timpson, Helen, Sansom, Gemma. A Student Perspective on e-Resource Discovery : Has the Google Factor Changed Publisher Platform Searching Forever ? *Op. cit.*, p. 264.
- 15 Ces éléments de caractérisation des MOOC's proviennent de Cisel, Matthieu ; Bruillard, Eric. Chronique des MOOC. *Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Education et la Formation* [en ligne], 2012 (consulté le 11 novembre 2013), vol. 19, p. 1-6. <http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2012/13r-cisel/sticef_2012_cisel_13rp.pdf>. On consultera également, à propos des motivations des enseignants à créer et/ou utiliser des MOOC's, ainsi que sur leur retour d'expériences avec les apprenants : Kolowich, Steve. The Professors Behind the MOOC Hype. *The Chronicle of Higher Education* [en ligne], 18 mars 2013 (consulté le 26 décembre 2013), p. 1-7. <<http://chronicle.com/article/The-Professors-Behind-the-MOOC/137905/#id=overview>>. Enfin, le point de vue des apprenants confrontés aux MOOC's est abordé dans Veletsianos, George (Dir.). *Learner Experiences with MOOCs and Open Online Learning* [en ligne]. Hybrid Pedagogy, 2013 (consulté le 26 décembre 2013). <<http://hybrid-pedagogy.github.io/LearnerExperiencesInMOOCs/LearnerExperiencesInMOOCs.pdf>>
- 16 Sur l'usage des différents médias socionumériques par les étudiants pour leurs besoins d'informations, les compléments apportés à leurs cours et leurs pratiques d'études, voir Roland, Nicolas. Les réseaux sociaux comme pierre angulaire de l'environnement personnel d'apprentissage. In Pôle Universitaire Européen de Bruxelles Wallonie. *Génération Y, réseaux (anti)sociaux et enseignement : entre fascination et rejet*. Bruxelles, 26 février 2013, p. 166, 169. On consultera également à propos de leur attrait du travail collaboratif, du social et de l'interactif : Godwin, Peter. Information Literacy meets Web 2.0 : how the new Tools affect our own Training and our teaching. *New Review of Information Networking*, 2007, vol. 13, n° 2, p. 103-110.
- 17 Pour plus d'information sur l'utilisation de *CIBLE+* : <http://cibleplus.ulb.ac.be/help/aide_cibleplus.pdf>
Les outils de découverte ont pour ambition de donner un accès aisé à de nombreux documents de tous types et de tous supports, produits au sein d'une institution, acquis par celle-ci et/ou auxquels elle est abonnée. Ils adoptent pour se faire une interface épurée et résolument conviviale pour l'utilisateur (inspirée des moteurs de recherche comme *Google* et *Google Scholar*) tant au niveau des fonctions de recherche, que de la présentation, des possibilités de classement et de sélection des résultats obtenus (entre autres grâce à un ensemble de facettes). On consultera à propos de ces outils, leurs interfaces simplifiées, mais aussi les lacunes que l'on peut y déceler : Timpson, Helen, Sansom, Gemma. A Student Perspective on e-Resource Discovery : Has the Google Factor Changed Publisher Platform Searching Forever ? *Op. cit.*, p. 258-263 ; Porter, Brandi. Millennial Undergraduate Research Strategies in Web and Library Information Retrieval Systems. *Op. cit.*, p. 270-271 et Randeree, Ebrahim; Mon, Lorri. Searching for Answers in a Google World. *The Reference Librarian*, 2011, n° 52, p. 346.
- 18 Les SPOC's (Small Private Online Courses) sont une forme dérivée des MOOC's qui s'appliquent à un environnement d'apprenants plus restreint. Selon les sources, ceux-ci fonctionnent sur le modèle d'une classe virtuelle utilisant des supports technologiques des MOOC's, mais où des situations d'apprentissage en présentiel et à distance peuvent se succéder.
Voir sur ce concept et le débat pédagogique sur l'usage des MOOC's et des SPOC's : Fox, Armando. From MOOCs to SPOCs. *Communications of the ACM* [en ligne], décembre 2013 (consulté le 21 décembre 2013), vol. 56, n° 12, p. 38-40. <<http://cacm.acm.org/magazines/2013/12/169931-from-moocs-to-spocs/fulltext>>

RÉSEAUX SOCIAUX NUMÉRIQUES

Quels enjeux pour les bibliothèques ?

Kouassi Sylvestre KOUAKOU

Enseignant, Institut pour la Promotion des Arts Conservatoires

Doctorant en Information et Communication sous la direction de Françoise D'Hautcourt (Chargée de cours et Directrice du Centre des Technologies au service de l'Enseignement)

▪ Cet article vise principalement à présenter les enjeux pour les bibliothèques d'être présentes sur les réseaux sociaux numériques. Nous retiendrons que ces derniers constituent de puissantes plateformes qui permettent à la bibliothèque d'accroître son audience et de mettre en valeur certaines de ses collections et de les rendre plus visibles. De plus, dans ce monde du "tout numérique", ils permettent à la bibliothèque d'exister et de défendre son image en se construisant une "existence numérique". Par ailleurs, l'investissement des bibliothèques sur les réseaux sociaux numériques, bien que présentant de nombreux avantages, comporte également quelques risques, notamment, celui d'exister sur des plateformes appartenant à des entreprises privées et commerciales. Toutefois, il est recommandé à la bibliothèque de ne pas se laisser infléchir par ces quelques risques, mais d'exploiter à fond et avec prudence les nombreuses opportunités et possibilités qu'offrent les réseaux sociaux numériques.

▪ Dit artikel heeft vooral tot doel om het belang en de implicaties te duiden van de aanwezigheid van bibliotheken op digitale sociale media. We geven aan dat dit krachtige platformen zijn, waarlangs de bibliotheek haar publiek kan uitbreiden en bepaalde collecties in de verf kan zetten en een grotere zichtbaarheid geven. Bovendien kunnen bibliotheken zo in deze "volledig digitale" wereld een bestaan krijgen en hun imago verbeteren door zich een "digitale existentie" uit te bouwen. Anderzijds houdt de betrokkenheid van bibliotheken bij sociale media ondanks alle voordelen ook bepaalde risico's in, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn op platforms die toebehoren aan privé- of commerciële bedrijven. Desondanks is het aan te raden dat de bibliotheek niet bezwijkt door deze enkele risico's, maar overvloedig en voorzichtig alle kansen en mogelijkheden benut die digitale sociale media bieden.

Le développement des outils et plateformes 2.0 notamment les blogs, les wikis et les réseaux sociaux numériques ont remis en cause la pertinence des sites web de bibliothèque. En effet ces sites institutionnels, qui s'étaient jusque-là imposés comme les véritables vitrines de la bibliothèque sur internet, comme les principaux modes d'accès à distance aux services proposés par la bibliothèque, et comme les canaux privilégiés pour informer sont tombés en disgrâce aux yeux des usagers, qui sont de plus en plus ailleurs, dans leur "communauté", sur *Facebook*, *Twitter* etc. Les réseaux sociaux sont devenus la porte d'entrée sur le web, en témoigne les statistiques et les usages des internautes¹. Désormais, posséder un site web ne garantit plus à la bibliothèque que son catalogue sera consulté et qu'une communication pourra être établie avec ses usagers inscrits et potentiels. Pierre-Yves Cachard, dans son article décrivant les pratiques des individus et particulièrement des étudiants face à l'émergence des solutions numériques multimédia, confirme que ces nouveaux médias ont bouleversé la manière d'apprendre, la recherche de l'information, la perception de la bibliothèque, ainsi que les rapports entre bibliothécaires et usagers. Il affirme donc que : *"Avant d'envisager d'interroger le catalogue de la BU, [l'étudiant] aura vérifié son compte de messagerie personnel puis universitaire, il se sera authentifié cinq fois, dont une sur Facebook, aura voté oui à trois événements, non*

*à deux, approuvé un clip, une expression et trois photos, adhéré à un groupe de soutien à [X et Y], vérifié son univers Netvibes, chargé une nouvelle galerie de photos sur son compte Flickr, twitté par-ci par là pour apprendre que (...), fait le compte de ses amis virtuels sur Facebook, bu un café et mangé trois Pépito avec ses amis réels devant la BU"*². Ce constat effectué au sein des bibliothèques universitaires est quasi identique pour l'ensemble des bibliothèques, c'est pourquoi la question aujourd'hui pour les bibliothèques est de réfléchir à comment suivre ce mouvement, et profiter des possibilités de ces évolutions dont nul ne saisit encore la direction et qui de toute façon se feraient sans elles, malgré elles, voire contre elles si d'aventure elles s'y opposaient³. C'est là donc que se situe l'intérêt de notre article, qui vise essentiellement à présenter les enjeux pour les bibliothèques de s'investir sur ces réseaux sociaux numériques. Avant de présenter ces enjeux, nous prendrons le temps de définir ce que nous entendons par "réseaux sociaux numériques" en montrant les quelques spécificités de ces réseaux.

Les réseaux sociaux numériques : origine, définition et spécificités

Origine et définition des réseaux sociaux numériques

Apparus en 2002 avec le site américain *Friendster*, les réseaux sociaux numériques ont connu leur succès et leur reconnaissance auprès du grand public avec le succès fulgurant de *Facebook* en 2006. Fondés sur le principe du "cercle d'amis", les réseaux sociaux numériques sont des dispositifs informationnels et communicationnels, des outils d'expression et d'échange, désormais affranchis des contraintes physiques et sociales qui ont limité le développement des réseaux sociaux "traditionnels". Ils ont pour but principal de favoriser la rencontre des personnes qui ont des intérêts communs, de leur permettre de garder le contact. Ils permettent aussi de reprendre contact avec des personnes perdues de vue. En somme, de maintenir le lien avec des personnes distantes (que la distance soit physique ou sociale) et d'interagir entre elles par la production et la diffusion de l'information. Ainsi, selon Teixeira Manuela *"Le réseau social en ligne est donc une reproduction du réseau [social] traditionnel (composé de nœuds et de relations liant les membres), facilitant les regroupements entre individus partageant des intérêts communs, sans qu'ils soient pour autant entravés par les anciennes contraintes géographiques et sociales"*.

Les réseaux sociaux numériques ont connu un véritable succès à telle enseigne qu'aujourd'hui Blagué affirme que *"le web est les médias sociaux et les médias sociaux sont le web"*⁴. L'argumentaire de Manon Le Corre, nous semble également plausible pour expliquer ce succès remarquable que rencontrent les réseaux sociaux numériques auprès du grand public. Selon elle, *"Le succès de ces réseaux sociaux sur internet est essentiellement dû à la rapidité et à la simplicité des échanges, mais aussi grâce à la désinhibition que cela engendre, l'écran apporte une certaine protection et enlève toute pudeur à l'utilisateur. De plus, il répond au besoin d'appartenance de ceux-ci, en étant sur un réseau social, un utilisateur appartient à une communauté, avec des "amis" (Facebook), des "followers" (Les "followers" sont les abonnés sur Twitter). Ainsi, les réseaux sociaux sur internet se sont multipliés et développés en créant un réel phénomène et en répondant à un besoin humain"*.

Par ailleurs, notons qu'il existe plusieurs types de réseaux sociaux numériques mais ils possèdent tous des caractéristiques fondamentales com-

munes. Chaque réseau social numérique offre donc :

- Un profil d'utilisateur : il permet de connaître son identité (ou du moins, l'identité qu'il veut afficher), ensuite son avatar (qui peut être soit sa photo ou une image quelconque), et la liste de ses amis, ainsi qu'une liste de suggestion d'amis. Le profil peut être privé ou public selon son choix, et enfin, lorsqu'il veut se mettre en relation avec un autre utilisateur, cela nécessite un accord entre les deux parties : "je te demande en ami" et "j'accepte ta demande", ou une décision unilatérale de le "suivre" ou d'aimer sa page.

- Une fenêtre de messagerie instantanée : elle offre la possibilité de discuter instantanément sans que cela ne s'affiche en public.
- Un journal (*Facebook*) ou une page d'accueil (*Twitter*) par exemple: qui permet de publier ou de commenter du contenu et de suivre l'actualité des membres de son réseau.
- Une boîte de messagerie : elle permet d'envoyer ou de recevoir des messages privés sans que les autres membres du réseau, c'est-à-dire les amis, les lisent.
- Un moteur de recherche d'amis : comme son nom l'indique, il permet à l'utilisateur de rechercher des amis.
- Des paramètres dont ceux de confidentialité. Ils sont généralement délicats à mettre en place mais il est indispensable de bien les gérer afin de savoir ce qui pourra être accessible hors du réseau (pour le web entier) ainsi que dans le réseau social et par qui.

Comme, nous l'avons dit, il existe une multitude de réseaux sociaux numériques, qui ont chacun une cible et une finalité définies. Parfois, on a tendance à confondre les réseaux sociaux numériques des autres plateformes des médias sociaux. Nous nous proposons dans le point suivant de dire ce que les réseaux sociaux ne sont pas en établissant une différence avec les outils de publication de contenus comme les blogs, les outils d'agrégation, les outils de partage, les plateformes de discussion comme les forums de discussion.

Spécificités des réseaux sociaux numériques

Bien que ces plateformes partagent toutes des caractéristiques communes avec les réseaux sociaux comme la dimension participative et la possibilité de partager du contenu, elles n'ont pas comme principal objectif la mise en relation d'individus afin de constituer un réseau et ne réunissent pas tous les critères pour être qualifiées de réseau social.

Les réseaux sociaux numériques ne sont pas les plateformes de partages de contenu comme les blogs

Les blogs sont des plateformes de communication généralement organisées autour d'une personne. Ils permettent de publier sur Internet des contenus (appelés billets). Deux points essentiels de différences entre les réseaux sociaux numériques et les blogs peuvent être relevés :

- Premièrement, les blogs sont des plateformes de diffusion d'informations et de connaissances et, même si elles offrent la possibilité aux lecteurs de commenter les billets et de discuter entre eux ou avec l'auteur lui-même, ils n'ont pas pour objectif premier de construire un réseau. Les blogs sont donc "*des espaces de publication et non de discussion (d'interaction)*"⁵.

Par ailleurs, toutes les fonctionnalités de commentaires, les hyperliens, les trackbacks, la syndication de contenu sont des éléments mis au service du blog et non le blog lui-même dont l'unité de base reste le billet. Alors, que les réseaux sociaux numériques, bien qu'ils puissent héberger des pages rédigées par leurs membres, ne sont pas orientés vers le contenu mais vers la mise en relation de l'utilisateur (qui possède un compte ou une page) et d'autres utilisateurs, vers l'interaction entre les "amis".

- Deuxièmement, les plateformes de blogs offrent aux utilisateurs la possibilité de personnaliser dans les moindres détails leur charte graphique : design, rubriques, format, version mobile, ajout de widgets, de bannières animées etc. À l'opposé, les plateformes des réseaux sociaux numériques n'offrent pas autant de liberté aux utilisateurs. Ils pourront à la limite personnaliser leur profil en y ajoutant une image, un avatar et une image de fond. Ils peuvent également contrôler l'accès à leur profil et leurs publications via les paramètres de confidentialités.

Les réseaux sociaux numériques ne sont pas des agrégateurs de contenu

Wikipédia nous donne une intéressante définition métaphorique des agrégateurs de contenu. Selon l'encyclopédie en ligne, "*L'agrégateur de contenu est une sorte de "facteur" qui va chercher le courrier à l'extérieur, puis le dépose chez l'utilisateur, dispensant ce dernier d'aller régulièrement aux nouvelles en visitant de nombreux sites internet. Il fonctionne un peu comme une messagerie électronique (quasiment en temps réel) mais (contrairement à un client de messagerie), l'utilisateur d'un agrégateur de contenu est souvent limité à la lecture passive des messages*

reçus (le "fil" de syndication). Il ne peut pas "répondre" aux éléments reçus.

La différence entre les agrégateurs de contenu et les réseaux sociaux numériques se trouve dans la précédente définition. Ainsi, nous notons que : le but essentiel des agrégateurs de contenu est de collecter des informations et de classer de façon alphabétique ou thématique la liste des fils enregistrés, tandis que les réseaux sociaux numériques sont organisés autour des personnes elles-mêmes et de leurs relations. De plus, même s'ils offrent à leurs utilisateurs une possibilité de partage des flux, les agrégateurs n'appellent pas de commentaire de la part des visiteurs ou des utilisateurs ; donc pas d'interaction. Alors que comme mentionné ci-dessus, les réseaux sociaux numériques ont pour mission cardinale de mettre en relation des individus et de leur permettre d'interagir ensemble.

Les réseaux sociaux numériques ne sont pas des plateformes de partage de contenu multimédia

Fonctionnant comme des dépôts, les plateformes de partage de contenu permettent de produire et de mettre en ligne du contenu, qui peut être soit des photos (*Flickr, Picasa*), des vidéos (*YouTube, Dailymotion* ou *Vimeo*) et des documents (*Slideshare, Scribd*). Ces plateformes mettent l'accent sur les contenus à partager et non sur l'auteur, alors que les réseaux sociaux numériques insistent sur la relation entre les utilisateurs à travers leurs profils, plutôt que sur le contenu des références échangées. Aussi, pour ces plateformes, ce qui compte le plus, c'est leur moteur de recherche et non la présentation chronologique des contenus, qui est fondamentale pour les réseaux sociaux numériques (à l'exemple de *Facebook* et *Twitter*). Par ailleurs, bien que ces plateformes de partage de contenu multimédia intègrent de plus en plus une dimension sociale à leur fonctionnement en permettant d'effectuer des commentaires, il n'en demeure pas moins que cela ne constitue pas le cœur de leurs fonctionnalités. En effet, pour voir les contenus publiés par un utilisateur, je n'ai pas forcément besoin d'être ami à ce dernier ou être abonné à sa chaîne, ce qui n'est pas le cas pour les réseaux sociaux numériques.

En conclusion, nous entendons par "réseau social numérique", toute plateforme en ligne dont la finalité est de mettre en relation des membres, et sur laquelle un individu peut s'inscrire librement, construire son propre réseau, produire du contenu, le partager et interagir avec les membres de son réseau. Un membre peut y créer un profil public visible par tous ou privé, visible par ses contacts uniquement. L'intérêt de telles plateformes est notamment de pouvoir suivre

l'actualité des membres de son réseau et d'éventuellement la commenter. Par conséquent, cet article ne s'intéresse qu'aux réseaux sociaux numériques en tant qu'outil de diffusion de l'information et lieu de conversation. Nous ne considérons donc pas les wikis, les forums, les blogs, les sites de partages de favoris (social bookmarking) ou encore les chaînes vidéos sur *YouTube* ou *DailyMotion*, quand nous évoquerons les enjeux ci-dessous liés à la présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux numériques.

Enjeux des réseaux sociaux numériques pour les bibliothèques

Les réseaux sociaux numériques se présentent comme les plateformes les plus fréquentées et les plus utilisées par les internautes. Ils constituent désormais la porte d'entrée sur le web. Ils offrent de réelles opportunités pour la bibliothèque telles que l'accroissement de son audience et la valorisation de son patrimoine documentaire. Il est donc important, voire indispensable, pour elle de réfléchir à son investissement sur ces plateformes. L'enjeu se situe donc dans la possibilité de s'investir pour être présente sur ces réseaux sociaux sans toutefois mettre en danger ni ses missions, ni ses collections.

Enjeux pour un positionnement stratégique de la bibliothèque sur les réseaux sociaux numériques : accroître son audience

Malgré la présence de plus en plus remarquable des bibliothèques sur le web, leur visibilité n'est pourtant pas acquise par les internautes. Elles voient la fréquence de visite de leur site web institutionnel (qui par ailleurs est de plus en plus étoffé et actualisé) stagner, voire diminuer. Les bibliothécaires constatent que le site institutionnel de la bibliothèque n'est pas utilisé comme il devrait l'être par les internautes. La plupart des usagers méconnaissent ou ignorent les services proposés par la bibliothèque. Cette situation peut s'expliquer par la manière dont les bibliothèques utilisent le web. Cette manière a été qualifiée par Lionel Maurel⁶, lors des journées de l'Association des Bibliothécaires de France (ABF) en juin 2010, de "modèle du restaurant". Il s'agit d'un modèle dans lequel l'utilisateur doit se déplacer pour consulter les ressources et services proposés par la bibliothèque sur son site web, alors qu'elle est confrontée à un nouveau type d'utilisateurs, les digital natives⁷, qui passent le plus clair de leur temps sur les réseaux sociaux. Comme il a été mentionné dans l'introduction, désormais posséder un site web ne garantit plus à la bibliothèque que son catalogue sera consulté et qu'une com-

munication pourra être établie avec ses usagers inscrits et potentiels. L'exemple patent de la Library of Congress montre que les bibliothèques sont face à de nouveaux types d'utilisateurs. En effet, en décrivant notamment les réactions des internautes face à l'initiative de publier des photographies patrimoniales du fonds de la bibliothèque sur le site *Flickr*, l'équipe chargée de ce projet affirme : *"Ironiquement, certains des mails et des commentaires que nous avons reçus après le lancement de l'opération insistèrent sur la satisfaction du public à voir que la Bibliothèque "commençait" à numériser ses photographies et les mettait en ligne librement"*⁸. Pourtant, elle avait, déjà longtemps avant le projet sur *Flickr*, numérisé plus d'un million d'images qu'elle a rendu disponibles sur le site de la bibliothèque. Ce constat en plus de celui de Pierre Yves Cachard⁹ confirme que désormais les médias sociaux en général et plus particulièrement les réseaux sociaux numériques constituent non seulement la porte d'entrée sur le web pour les usagers de la bibliothèque, mais aussi et surtout le lieu où ils s'informent sur les activités et les actions de la bibliothèque. Et cela au détriment d'une visite sur son site web institutionnel. La bibliothèque doit donc se repositionner face à ces nouvelles réalités. Les possibilités qu'offrent les réseaux sociaux numériques représentent de réels espoirs pour la bibliothèque. Ils lui permettent de s'adresser directement à tous les usagers ; de s'adresser directement à certains groupes cibles spécifiques ; de rencontrer les usagers là où ils sont ; de bâtir une communauté ; d'avoir des retours de la part de ses usagers ; d'avoir la réputation d'une institution moderne avec des services à la page¹⁰. Ainsi au modèle du restaurant de Lionel Maurel se substitue celui de la pêche, c'est-à-dire où la bibliothèque se développe "hors les murs". La bibliothèque s'offre la possibilité de voir ses informations de plus en plus consultées par les internautes en leur permettant de revenir à la source de l'information sur le site web institutionnel. La bibliothèque accroît ainsi ses chances d'élargir son audience, dans la mesure où aujourd'hui, elle est face à un nouveau type d'utilisateurs : les "digital natives". Dans ce même ordre d'idée, Natacha Leclercq affirme que *"En s'inscrivant sur un réseau social [numérique], la bibliothèque prend en considération cette évolution et fait la démarche d'aller vers l'utilisateur, de s'adapter à ses propres habitudes plutôt que de le forcer à s'habituer à celles de la bibliothèque, qui de son point de vue ne sont pas toujours claires ni utiles. Elle entre dans la vie quotidienne de l'utilisateur et fait appel à ses standards et à ses automatismes dans le domaine de la communication"*¹¹.

Ce nouveau mode de communication, qui vise l'échange et le partage des informations entre

internauts, provoque un phénomène de divulgation massive de l'information et permet de toucher un public bien plus large que celui initialement visé. La bibliothèque peut également insérer dans les différentes pages et rubriques de son site internet institutionnel l'icône "Partager", "Tweeter" ou "J'aime" afin de permettre à ses usagers de diffuser l'information via leur propre réseau. Cette forme de recommandation, qui fonctionne sous forme de recommandation, constitue un véritable atout pour la bibliothèque. En effet, pour capter l'économie de l'attention, pour permettre à un internaute de choisir tel site ou tel produit plutôt que tel autre, l'une des techniques majeures consiste à faire remonter de manière prioritaire les conseils ou recommandations de son cercle relationnel, du plus proche au plus éloigné¹². Ainsi publier du contenu sur un réseau social, revient à ne pas viser uniquement son propre public mais au travers des relations et les ramifications qu'offre le réseau, il est possible de s'adresser également aux utilisateurs du réseau dans leur ensemble.

Au total, en s'inscrivant sur les réseaux sociaux numériques, la bibliothèque s'offre la possibilité d'interagir avec ses utilisateurs inscrits et potentiels. Elle se développe un réseau de "fans" ou de "followers", qui ne sont pas forcément ses utilisateurs inscrits. Elle élargit ainsi son audience et améliore sa communication par des interactions directes avec ses usagers via des commentaires, qu'ils peuvent déposer directement sur les informations et les documents qu'elle poste.

Enjeux pour une valorisation des collections et documents patrimoniaux des bibliothèques

Ces dernières années ont été marquées par la numérisation et la mise en ligne des collections des bibliothèques. Plusieurs bibliothèques disposant de collections rares, patrimoniales, de généalogie et d'histoire locale, ont eu recours à la numérisation afin de conserver des documents uniques et fragiles, pour que les personnes faisant des recherches aient moins besoin d'avoir en main les documents originaux (qui risqueraient d'être abîmés ou perdus) et afin de rendre l'accès plus facile à ceux pour qui il est difficile de se rendre à la bibliothèque ou qui doivent s'y rendre en dehors des heures d'ouverture¹³. Les bibliothèques passent beaucoup de temps à recueillir, conserver, cataloguer, indexer, numériser leur documentation et à y donner accès. Ce travail peut cependant s'avérer inutile si les chercheurs potentiels ignorent l'existence de cette documentation ou manquent de connaissance et de compétence pour la consulter¹⁴. Aujourd'hui, vu que la grande majorité des usa-

gers des bibliothèques passent la majeure partie de leur temps sur les réseaux sociaux numériques sur internet, elles se doivent d'être présentes sur ces réseaux pour être sûres que l'existence de leur collection sera connue. Natacha Leclercq encourage cette présence sur ces réseaux sociaux en affirmant que : *"La mise en place de collections patrimoniales numérisées sur des réseaux (médias) sociaux permet aux bibliothécaires d'utiliser les fonctionnalités de ces sites, pour accroître la visibilité de leur patrimoine sur le web général"*¹⁵. La Library of Congress avec son projet sur *Flickr*, que nous avons évoqué ci-dessus donne un bel exemple de valorisation et de visibilité accordées aux collections sur les médias sociaux.

Enjeux pour une existence numérique des bibliothèques : se créer et /ou contrôler son identité numérique

L'émergence des réseaux sociaux numériques (*Facebook, Twitter, etc.*) et leur impressionnante adoption par le public, interroge non seulement l'importance ou encore la visibilité des sites web traditionnels, mais aussi les fondements de la communication conventionnelle, obligeant ainsi, les diverses institutions et particulièrement les bibliothèques à repenser leur présence sur internet. Elles doivent désormais se construire une identité numérique. Thomas Chaimbault définit quatre identités principales¹⁶ que les bibliothèques peuvent mettre en avant sur les réseaux sociaux numériques : institutionnelle, thématique, de service et de personnes-ressources. Peu importe les types d'identités développées par la bibliothèque sur les réseaux sociaux, ce qui est essentiel est de se créer une identité numérique, c'est-à-dire une présence institutionnelle et reconnue comme telle, afin de s'afficher d'une part et d'autre part de prévenir une présence numérique "sauvage". Cette dernière raison est confirmée par les résultats d'une simple recherche du terme "BnF" sur Facebook effectuée par Galvani Walter¹⁷ dans son étude sur La Bibliothèque nationale de France (BnF) sur les réseaux sociaux.

Comme nous pouvons le constater sur la figure 1, une recherche sur *Facebook* avec l'acronyme "bnf", nous permet de retrouver plusieurs pages. De plus, la page officielle de la BnF ne vient même pas en première position. Il est donc indispensable pour les bibliothèques, afin de pouvoir réguler et contrôler leur image, de prendre les devants, d'ouvrir un compte officiel pour que les usagers puissent laisser leurs impressions.

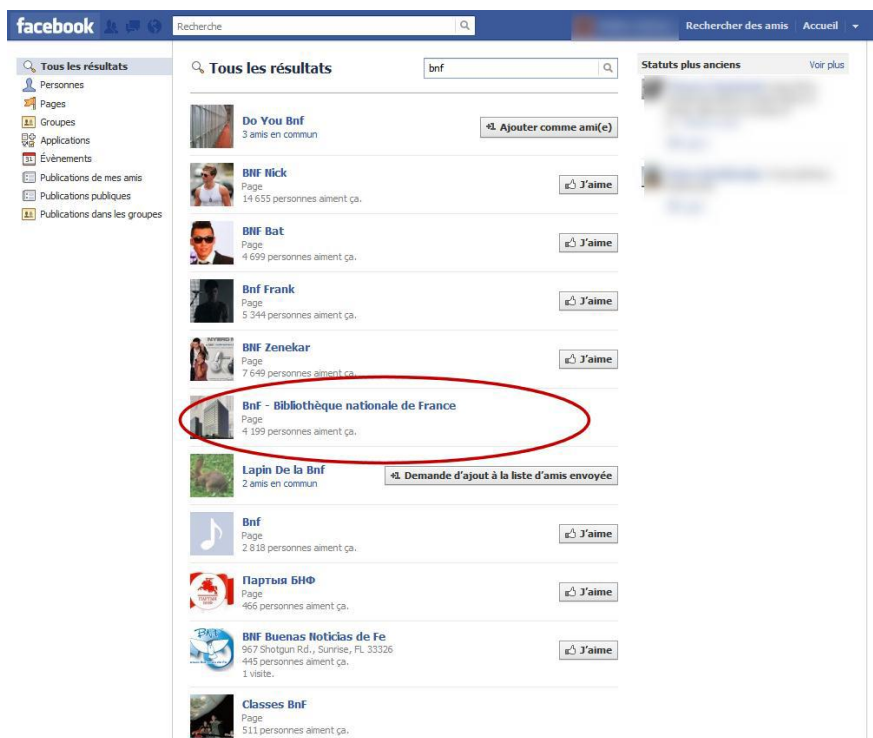


Fig.1 : Résultat de recherche du terme "bnf" sur Facebook¹.

Enjeux d'une existence sur des plateformes privées et commerciales : risque ou opportunité

Au vu de ce qui a été dit ci-dessus, les réseaux sociaux numériques se positionnent comme de réelles opportunités pour la bibliothèque. Cependant, il ne faudrait pas occulter les risques qu'elle encourt. En effet, si les réseaux sociaux numériques offrent de nombreux services gratuits, il n'en demeure pas moins qu'elles appartiennent à des entreprises privées et commerciales. Cet état de faits présente une limite non négligeable à un investissement des bibliothèques, qui remplissent un service public. Leclercq renchérit pour dire que *"La divergence entre les principes fondateurs des bibliothèques et celles des plateformes de réseaux sociaux numériques peut en effet être un frein : on oppose la notion de service public à celle d'intérêt commercial. Les sites, entraînés dans une logique de prospérité et de rentabilité, ne peuvent pas répondre à toutes les exigences et toutes les contraintes d'une politique de communication globale décidée par une institution culturelle et publique. Ces sites sont amenés à changer, suivant leur succès, suivant l'évolution des goûts et de la demande des usagers, suivant leurs propres intérêts financiers et les contraintes extérieures qu'ils peuvent rencontrer"*¹⁸. À ce propos, Facebook (le réseau social numérique le plus utilisé) s'illustre bien par les changements impromptus de sa politique de confidentialité. En effet dans les débuts de Facebook, toutes données personnelles de l'abonné étaient automati-

quement classée confidentielles, mais aujourd'hui, ces données ne sont plus confidentielles par défaut. Leur confidentialité nécessite une demande active de l'abonné. De plus en février 2009, Facebook a voulu aller plus loin en inventant le principe de "licence perpétuelle sur tout le contenu déposé". Cette licence, qui lui permettait de s'arroger tous les droits sur les contenus quel que soit leur format (textes, photos, vidéos, musique) déposés par les utilisateurs, avait pour but de permettre au réseau de conserver les comptes qui avaient été supprimés par leurs utilisateurs et de les mettre à la disposition de leurs amis virtuels¹⁹. Mais les responsables de l'entreprise ont dû reculer sous la pression des usagers, qui se voyaient exproprier de leurs droits d'auteurs sur leurs publi-

cations.

Il apparaît clairement que la bibliothèque ne peut en aucun cas maîtriser ni le fonctionnement de ces plateformes, ni leurs évolutions. La question de la pertinence de la présence des bibliothèques sur ces réseaux sociaux se pose donc. En effet, contrairement à son site institutionnel dont elle a la parfaite maîtrise, la bibliothèque perd ce contrôle dès qu'elle décide d'être présente et active sur les réseaux sociaux numériques, car elle vient d'externaliser ses activités sur un outil de communication qui est avant tout mouvant. Ce choix réalisé à un moment donné en fonction de ses objectifs et en considérant le fonctionnement et les fonctionnalités de l'outil (réseau social numérique) en question, pourrait conduire la bibliothèque à se trouver confrontée à des difficultés comme : comment faire face alors à des changements concernant les conditions d'accès par exemple ? Il ne faut pas non plus oublier que le succès de ces réseaux sociaux peut être suivi d'un déclin tout aussi rapide : comment récupérer dès lors le travail réalisé sur ses réseaux?²⁰

En dépit de ces quelques observations, qui pourraient décourager une présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux numériques, il importe de considérer les nombreux avantages déjà mentionnés afin de réfléchir à un investissement optimal sur ces réseaux.

Conclusion

Au terme de cet article qui avait pour but principal de présenter les enjeux pour les bibliothèques d'être présents sur les réseaux sociaux numériques, nous retiendrons que les réseaux sociaux numériques constituent de puissantes plateformes pour se bâtir un réseau et le développer. Ils permettent réellement à la bibliothèque d'accroître son audience et de mettre en valeur certaines de ces collections notamment les documents patrimoniaux numérisés afin de les rendre plus visibles. De plus, dans ce monde du "tout numérique", les réseaux sociaux permettent à la bibliothèque d'exister et de défendre son image en se construisant une "existence numérique". Par ailleurs, notons que l'investissement des bibliothèques sur les réseaux sociaux numériques, bien que présentant de nombreux avantages, comporte également quelques risques, par exemple celui d'exister sur des plateformes appartenant à des entreprises privées, à vocation commerciale pendant qu'elle (la bibliothèque) remplit une mission publique d'intérêt général. Toutefois, il est recommandé à

la bibliothèque de ne pas se laisser infléchir par ce risque, mais d'exploiter à fond et avec prudence les nombreuses opportunités et possibilités qu'offrent les réseaux sociaux numériques. Notre étude s'est focalisée sur les bibliothèques en tant qu'institutions, alors que les bibliothèques sont animées par les bibliothécaires, c'est pourquoi nous pensons qu'une autre contribution sur les enjeux que représentent les réseaux sociaux pour les bibliothécaires dans leurs activités professionnelles serait intéressante afin de donner une réponse complète à la question du pourquoi les réseaux sociaux numériques en bibliothèque.

Kouassi Sylvestre Kouakou

16 Bp153

Abidjan 16

Côte d'Ivoire

kkouakou@ulb.ac.be

<http://ivorybibliodoc.wporpress.com>

Janvier 2014

Notes

- 1 Selon une étude du groupe Alexa, en août 2013, *Facebook* était le deuxième site le plus visité au monde après *Google*. Disponible en 78 langues, et revendiquant en octobre 2012, plus d'un milliard de membres actifs, si *Facebook* était un pays, il serait le troisième le plus peuplé derrière la Chine et l'Inde. <<http://www.alexa.com/topsites>>, consulté de 18 septembre 2013. Les visites mensuelles de ces réseaux sociaux présentées sur le blog *Weblife*, montrent : 7.012.900 visites pour *Facebook* et 182.000.000 pour *Twitter* <<http://www.weblife.fr/infographies/medias-sociaux-comparatif-chiffre-des-5-plus-grands>>
- 2 Cachard, Pierre-Yves. Les bibliothèques universitaires face à l'écran. *BBF* [en ligne], août 2010 (consulté le 05 octobre 2013), n°5, p. 62-66. <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0062-012>>
- 3 Galvani, Walter. *La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux* [en ligne]. École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 2012 (consulté le 3 septembre 2013). <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-56706>>, p. 30.
- 4 Balagué Christine ; Fayon David ; Serfaty Dan. *Facebook, Twitter et les autres... : intégrer les réseaux sociaux dans une stratégie d'entreprise*. Pearson, 2010.
- 5 Ertzcheid, Olivier. *Weblogs : un nouveau paradigme pour les systèmes d'information et la diffusion de connaissances ? : Applications et cas d'usage en contexte de veille et d'intelligence économique* [en ligne]. *Colloque ISKO France 2005* <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001433> (consulté le 5 octobre 2013).
- 6 Maurel, Lionel. Être là où le public passe [en ligne], in *Journée de l'Association des bibliothèques françaises : Les bibliothèques à l'heure du numérique*. Paris, 14 juin 2010 (consulté le 05 octobre 2013). <<http://www.slideshare.net/Bibliolab/maurel-abf-14-juin-2010-etre-l-o-le-public-passe>>
- 7 Les digital natives ou encore les natifs numériques (en français), sont des personnes ayant grandi dans un environnement numérique comme celui des ordinateurs, de l'Internet, des téléphones mobiles et des baladeurs MP3. Ces personnes, accros à leur Smartphones et sans cesse connectés à *Facebook* ou *Twitter*, interpellent les bibliothèques. Comment faire pour toucher ces personnes qui ne jurent que par *Google* ? Les nouvelles générations (qui privilégient l'usage du Web) auront une opinion favorable des bibliothèques, si elles se rendent omniprésentes, transparentes, et attractives sur le Web en général et plus particulièrement sur les réseaux sociaux numériques.
- 8 Wagnieres, Flore. *Étude sur l'utilisation des réseaux sociaux en bibliothèque universitaire : le cas de l'intégration de la Bibliothèque de l'EPFL* [en ligne]. École Polytechnique Fédérale de Lausanne, 2012 (consulté le 11 octobre 2013). Mémoire de Bachelor HES. 169p.

<http://infoscience.epfl.ch/record/181802/files/TB_Wagnieres_EPFL_2012.pdf>

- 9 Cachard, Pierre-Yves, op.cit.
- 10 Mumenthaler, Rudolf. Library Marketing 2.0: Experiences of the ETH-Bibliothek with Social Media [en ligne]. *IFLA Preconference: Marketing Libraries in a Web 2.0 World*. Stockholm, août 2010. <<http://www.slideshare.net/ruedi.mumenthaler/mumenthalermarketing20-4922085>> (consulté le 5 octobre 2013).
- 11 Leclercq, Natacha. *Valorisation du patrimoine numérisé des bibliothèques françaises sur les réseaux sociaux*. [en ligne]. École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 2011 [en ligne]. <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49077-valorisation-du-patrimoine-numerise-des-bibliotheques-francaises-sur-les-reseaux-sociaux.pdf>> (consulté le 3 septembre 2013).
- 12 Erzscheid, Olivier. Prescriptions et recommandations. Des pairs et des tiers. *Affordance.info* [en ligne], 4 octobre 2010 (consulté le 05 octobre 2013). <http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2010/10/prescription-et-recommandation-des-pairs-et-des-tiers.html>
- 13 Drew Smith, MLS, Utiliser les réseaux sociaux pour développer les collections généalogiques et d'histoires locales et apprendre aux personnes comment les utiliser. *Congres IFLA*, Göteborg, août 2010, 14p.
- 14 Cf. note 3.
- 15 Leclercq, Natacha, op.cit.
- 16 Chaimbault, Thomas. *Des réseaux et des bibliothèques*. 9 avril 2010 [en ligne] <<http://www.slideshare.net/Faerim/des-reseaux-sociaux-et-des-bibliotheques>> (consulté le 30 septembre 2013).
- 17 Galvani, Walter, op.cit.
- 18 Leclercq, Natacha, op.cit.
- 19 Blameuser, Juliane. Facebook : la controverse ou comment articuler respect de la vie privée et circulation des données personnelles sur le réseau internet. *VoxPI* [en ligne], 24 février 2009. (consulté le 18 septembre 2013). <<http://www.voxpi.info/2009/02/24/facebook-la-controverse-ou-comment-articuler-respect-de-la-vie-privee-et-circulation-des-donnees-personnelles-sur-le-reseau-internet/>>
- 20 Leclercq, Natacha, op.cit

BIBLIOTHÉCAIRE OU DOCUMENTALISTE ? PROFESSIONNEL(LE) DE L'I&D !!

Guy DELSAUT

Administrateur, Association belge de Documentation (ABD-BVD)¹

Avec la participation du Conseil d'administration de l'ABD-BVD²

Cet article a déjà été publié dans *Lectures*, n° 183 (janvier-février 2014) sous le titre *Bibliothécaire ou documentaliste ? Des professionnels de l'I&D !* Il est reproduit avec l'aimable autorisation du Service de la Lecture publique de la Communauté française de Belgique.

▪ Avec l'évolution des technologies, les métiers de bibliothécaires et de documentalistes ont changé et se sont diversifiés laissant la place au métier de professionnel de l'information et de la documentation. Cet article tente de montrer toute cette diversité, qui est la richesse de notre métier, que soit au niveau des titres de fonction, des lieux où il est exercé, des publics à qui le professionnel s'adresse, des tâches que ce dernier exerce et des nombreuses compétences nécessaires à accomplir au mieux une fonction qui est avant toute chose un service à un public, dans une société où l'information est partout. Le monde évolue, notre métier aussi...

Au sein de notre profession, il existe, depuis longtemps, une question récurrente : "Et vous ? Êtes-vous bibliothécaire ou documentaliste ?". En effet, on a souvent l'habitude d'opposer ces deux métiers issus des mêmes études. Aujourd'hui, avec l'évolution du métier, la question qui se pose est : est-on encore soit bibliothécaire, soit documentaliste ? Ou est-on un mélange des deux métiers ? Ou carrément ces métiers existent-ils encore ? Tâchons d'y voir un peu plus clair...

Tentative de définition

Dans l'esprit du grand public, la bibliothécaire est forcément une femme, d'un âge avancé, travaillant dans une bibliothèque publique. Sa mission principale consiste à ranger des livres dans des rayonnages organisés d'une manière qu'elle seule connaît. Elle dispose également d'un comptoir permettant aux lecteurs d'enregistrer les livres qu'ils empruntent. Entre deux prêts et deux petits tours dans la bibliothèque accompagnée de son chariot, elle veille au respect du silence, imposé à grands coups de "Chuuuuutttt !!!".

Le documentaliste, lui, est moins connu du grand public. Pour les plus savants, un documentaliste est généralement un homme, travaillant principalement dans une université. Sa mission première est de chercher de l'information parmi une montagne de documents dont on ignore la provenance. Que fait-il de l'information ensuite ? On ne sait pas trop. Sans doute est-ce pour sa curiosité personnelle qu'il farfouille dans toute cette littérature à la recherche d'on ne sait quoi.

Bien sûr, on est bien loin de la réalité. Regardons alors dans les dictionnaires pour voir s'ils nous aident davantage à nous définir ? Le *Larousse* définit le bibliothécaire comme une "*personne responsable de la conservation et de la mise à disposition du public d'une collection d'ouvrages*" et le documentaliste comme d'un "*professionnel de la recherche, de la sélection, du classement, de l'utilisation et de la diffusion des documents*"³. Les professionnels concernés se retrouvent-ils dans ces définitions ? Sont-elles encore d'actualité ? Nous aurions tendance à répondre qu'elles sont limitatives, voire obsolètes.

Avec l'essor de l'informatique et d'Internet, ces métiers ont totalement changé. Le monde de l'information, lui-même, a changé radicalement. L'information se lit maintenant sur un ordinateur, sur un téléphone portable, une tablette; elle s'écoute, elle se regarde, n'importe où, n'importe quand. Elle nous vient de partout et, même, elle peut disparaître comme elle est arrivée. L'information a pris de multiples visages et, avec elle, ces métiers, qui font partie des métiers de l'information et de la documentation, connaissent à présent de nombreuses réalités. De ce fait, nous parlerons donc plutôt de "professionnel de l'information et de la documentation" ou, en plus court, de "professionnel de l'I&D"⁴.

Diversité de titres de fonction

Même si les termes "bibliothécaire" et "documentaliste" restent largement utilisés dans les titres de fonction, ils sont loin d'être les seuls et sont rejoints par une multitude d'autres termes, tant en français ou néerlandais qu'en anglais, langue véhiculaire dans de nombreuses sociétés. Citons, entre autres : "archiviste", "knowledge manager", "chargé de veille", "documentatiemedewerker", "information specialist/officer", "information architect", "records manager", "assistent in informatievoorziening", "content manager", "researcher", "consultant en gestion documentaire", "document controller" et on peut continuer la liste quasi à l'infini et cela sans compter que les limites de la profession ne sont plus clairement définies⁵...

Remarquons d'ailleurs que par son titre, le professionnel de l'information et de la documentation ne gère pas toujours la même chose. En effet, il y a longtemps qu'il ne met plus uniquement à disposition une collection d'ouvrages ou qu'il n'est plus seulement un professionnel du document. On le voit par son titre, il s'occupe aussi d'information, de connaissance (ou "knowledge"), de contenu (ou "content") ou encore d'enregistrements (ou "records"). Et il ne se limite généralement pas à ces contenus, mais également s'occupe aussi des outils qui les gèrent. Nous reviendrons sur la diversité de son travail.

Cette diversité de titres de fonction traduit peut-être aussi, outre des réalités bien différentes, une méconnaissance de la profession de la part des employeurs, qui, pensant inventer une nouvelle fonction, en inventent surtout le titre.

Diversité de lieux

Il est aussi très limitatif d'estimer que le bibliothécaire travaille en bibliothèque et le documentaliste en centre de documentation. Aujourd'hui, on retrouve des professionnels de l'I&D à peu près partout : cabinets d'avocats, sociétés pharmaceutiques, universités, organisations non gouvernementales, écoles secondaires, ministères, bibliothèques publiques, organisations internationales, chasseurs de têtes, institutions culturelles, asbl, sociétés informatiques, probablement à la NSA, etc., etc., autrement dit tant dans le secteur public et semi-public que privé, tant dans les milieux culturels que scientifiques,... Au sein de ces institutions, ils ne travail-

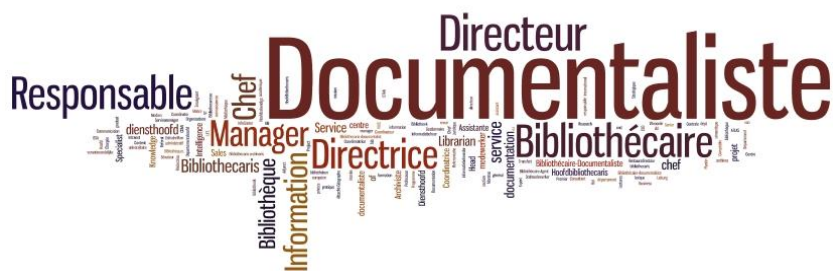


Fig. 1 : Les fonctions des membres de l'ABD-BVD.

lent pas forcément dans une bibliothèque ou un centre de documentation. Certains exercent leur métier pour des départements informatique ou de communication.

Diversité de publics

Différents lieux signifient donc également différents publics. La bibliothèque publique est par définition la plus ouverte et a donc le public le plus diversifié. À l'opposé, un service de documentation d'entreprise servira un public plus ciblé et dont les attentes sont mieux connues et souvent plus pointues. Ces différents publics portent d'ailleurs, eux-mêmes, différents noms : "lecteurs", "usagers", "utilisateurs", voire "clients". Peu importe d'ailleurs, il y a une chose qui change peu : le professionnel de l'I&D exerce un métier de services. Il travaille non pas pour une hiérarchie qui lui indique ce qu'il doit faire, mais pour une plus ou moins large communauté de personnes.

Diversité de tâches

Mais que font-ils alors ? Qu'est-ce qui les définit ? D'abord les tâches !

On peut dire que le professionnel de l'I&D travaille avec de l'information qu'il ne produit pas lui-même (ce qui le différencie du professionnel de la communication) et ce à des fins diverses et quel que soit le support de l'information.

"Travaille avec de l'information" ? L'expression peut sembler étrange. Pourtant, les actions effectuées par le professionnel de l'I&D sont si nombreuses que seule cette expression peut toutes les couvrir.

Classiquement, il gère l'information. Autrefois, c'était essentiellement des livres ou des périodiques qu'il achetait, répertoriait, organisait pour permettre l'accès du public à cette information. Aujourd'hui, ce travail n'a pas disparu, mais

l'information n'est plus uniquement sur papier, ni forcément écrite. Par son expérience des livres, le professionnel de l'information a été amené à également organiser l'information présente sur un intranet, dans un répertoire électronique ou sur un site Web. Il peut aussi gérer des photos, des vidéos ou du son. Il facilite ainsi l'accès à l'information par le public.

Il recherche également l'information dans le but de compléter son fonds documentaire, mais aussi à la demande d'un utilisateur ou pour anticiper son besoin. Cette information, le professionnel de l'I&D ne fait pas que la trouver, il la vérifie également afin de fournir une information fiable à son interlocuteur et veille aussi à ne pas l'inonder de documents. La multiplication exponentielle des sources et des acteurs diffusant de l'information compliquent cette tâche et donnent tout son sens au métier. Notons que cette recherche ne se limite pas aux informations collectées par le passé. À l'heure actuelle, la constitution d'un fonds documentaire n'est plus obligatoire. Il la recherchera là où elle est disponible : sur le Web, dans des bases de données électroniques ou bien il fera appel à son réseau.

De plus en plus, le professionnel de l'I&D va aussi "mâcher" de travail de l'utilisateur. Il ne s'agira plus de fournir une liste de documents qui pourraient l'intéresser mais bien de lui résumer l'information dont il a besoin (toujours en mentionnant la source, évidemment). Certains centres de documentation ou bibliothèques proposent également à leur public des publications analytiques sur divers sujets.

Sans document papier, le professionnel de l'I&D gèrera donc des ressources documentaires, tel que des bases de données ou des abonnements électroniques à des revues en ligne ou à des sites. Si elles sont moins nombreuses que les documents, ces ressources sont plus complexes à gérer, quand interviennent des limitations techniques, légales (le droit d'auteur est plus complexe) ou financières (les accès coûtent cher et résilier un abonnement prive les utilisateurs d'une ressource plus importante).

Le développement du Web et des moteurs de recherche très faciles d'utilisation laisse à penser que chacun est devenu un spécialiste dans la recherche d'information. Les producteurs de produits informationnels ont d'ailleurs transformé leurs produits pour en faire des outils simples pour n'importe quel utilisateur. Néanmoins, la recherche d'information est une activité plus complexe qu'il n'y paraît et le professionnel de l'I&D est amené à dispenser des formations. Il accompagne désormais plus l'utilisateur dans sa

recherche d'information qu'il ne fait la recherche pour lui.

Dans le meilleur des cas, cette aide aux utilisateurs ne se limite pas à la description des fonctionnalités d'un moteur de recherche ou d'une banque de données. Le professionnel de l'I&D mettra souvent en avant les règles qui font sa profession : respect du droit d'auteur, vérification des informations par croisement des sources, orientation vers les sources les plus pertinentes et les plus fiables, aide à la transformation du langage naturel en équation de recherche,... Bref, il s'assurera que s'il ne fait plus la recherche lui-même, l'utilisateur se soucie de la qualité de l'information qu'il trouve.

Une autre finalité du métier est la conservation des documents. Ici, ce n'est pas vraiment l'information qu'il contient qui est importante mais le document lui-même. Celui-ci est conservé à des fins administratives ou légales. Il s'agit de protéger les preuves qu'une action est faite selon la procédure établie et ce, face à une juridiction ou lors d'un audit. Ces documents ont un cycle de vie (on parle d'"information lifecycle management") : après un certain temps, il n'est plus nécessaire de les conserver. Le professionnel de l'I&D accompagne le document et conscientise l'entreprise ou l'organisme pour lequel il travaille de l'intérêt de la politique documentaire mise en place.

La conservation de ces documents est cependant parfois permanente quand ils ont une valeur historique ou patrimoniale. Assurer la mise à disposition au cours du temps de ces documents pour les historiens et les chercheurs fait parfois partie du rôle du professionnel de l'I&D.

L'information interne des entreprises ou des institutions peut aussi être conservée pour assurer la continuité du travail, par exemple, en cas de réallocations de personnes, ou de départ d'un collaborateur. Le contenu est alors plus important que la forme. La connaissance de ce qui a été réalisé apporte une meilleure efficacité dans le travail. C'est pour cela que s'est développée la gestion des connaissances ou "knowledge management".

L'animation a également pris une place importante. Les bibliothèques, par exemple, sont également amenées à organiser des rencontres ou des expositions, sans compter le rôle important qu'elles jouent auprès des enfants ou le rôle social auprès des publics moins favorisés. Sur le Web ou l'intranet d'entreprise, les professionnels de l'I&D sont aussi amenés à animer des forums ou des pages sur les réseaux sociaux. Les com-

munautés de pratiques doivent également beaucoup aux professionnels de l'I&D.

D'autres travaillent sur des outils d'information : le développement des applications informatiques et en particulier ceux destinés à la gestion de l'information ou des documents, fait aussi des professionnels de l'I&D les personnes idéales pour fournir un support applicatif aux utilisateurs, quand ils ne suivent pas eux-mêmes le développement de ces outils, en définissant les fonctionnalités à développer et en les testant.

Enfin, il y a les tâches connexes, celles qui ne sont pas liées à un métier mais qu'une grande part de professionnels de l'I&D se doivent de maîtriser : la gestion d'un budget, la négociation avec des fournisseurs, la gestion d'une équipe, la promotion de son service, le marketing interne,... En effet, les équipes étant petites, on arrive vite à devoir assurer des activités de "manager".

Compétences variées

Mais plus que les tâches, ce qui définit probablement le mieux le professionnel de l'information, ce sont ses multiples compétences. En effet, toutes ces tâches très différentes nécessitent, du professionnel de l'I&D, des compétences variées. De ce fait, il peut s'adapter facilement à d'autres façons de travailler, à d'autres domaines, à d'autres tâches. À l'heure actuelle, peu de personnes mènent une carrière complète dans la même société. Le monde de l'emploi étant difficile, le professionnel de l'I&D a tout intérêt à cultiver cet éventail de compétences, car il pourra être amené à commencer par faire de la veille pour un chocolatier, continuer sa carrière en gérant les archives d'une organisation internationale, et la terminer en animant un site Web consacré à la finance.

Conclusions

Notes

- 1 Cet article n'engage que l'auteur et ne constitue pas la position officielle de l'ABD-BVD.
- 2 L'auteur remercie en particulier Christopher Boon, Sara Decoster, Didier Haas, Philippe Laurent, Vincent Maes Helmut Masson, Arnaud Seeuws, Chantal Stanescu et Natacha Wallez pour leurs témoignages, suggestions et relectures.
- 3 *Le petit Larousse illustré*. Édition 2011. Larousse, 2010.
- 4 Nous utilisons le masculin dans cet article pour une question de facilité mais "le professionnel" représente tant les hommes que les femmes qui exercent la profession.
- 5 Voir la *Cartographie des métiers* établie par l'ADBS, 2013. <<http://www.adbs.fr/carte-metiers-adbs-2013-132079.htm>> (consulté le 16 octobre 2013).

Aujourd'hui, à l'heure de la société de l'information, on peut déplorer que les professionnels de l'I&D n'occupent pas la place qu'ils méritent. Les centres de documentation et d'importantes bibliothèques ferment leurs portes, les restructurations d'entreprises ciblent souvent ces personnes discrètes "qui font la même chose que *Google*" (sic). Peut-être est-ce dû à une image un peu vieillotte, à cette frontière artificielle entre bibliothécaires et documentalistes, ou à notre discrétion. Que peut-on faire ?

Pour commencer par le commencement, plaçons pour que les écoles qui nous forment ne diplôment plus des "bibliothécaires" et des "documentalistes" mais bien des "professionnels de l'I&D". Parfois les mots peuvent tout changer... Et puis, faisons fi de notre discrétion : exposons-nous ; montrons notre apport à notre organisation. Notre diversité et nos facultés d'adaptation font notre force, et c'est aussi un atout pour nos employeurs. Enfin, mettons l'information au cœur de tout et montrons que ce cœur, c'est nous qui le faisons battre. L'information, c'est le pouvoir ! Amenons des idées nouvelles pour enrichir notre profession de nouvelles tâches, de nouvelles responsabilités.

Les limites de la profession ne sont plus clairement définies... Et c'est un énorme avantage : il en va de chacun d'entre nous de définir son métier, son rôle, sa place !

Guy Delsaut

*Association Belge de Documentation
c/o Bibliothèque Royale de Belgique
Boulevard de l'Empereur, 4
1000 Bruxelles
guy.delsaut@skynet.be
<http://www.abd-bvd.be>*

Novembre 2013

BIBLIOTHECARIS OF DOCUMENTALIST? I&D-PROFESSIONAL!!

Guy DELSAUT

Bestuurder, Belgische Vereniging voor Documentatie (ABD-BVD)¹

Met de medewerking van de Raad van Bestuur van de ABD-BVD²

Vertaald door Dominique Vanpée, Bestuurder, Belgische Vereniging voor Documentatie (ABD-BVD)

Dit artikel is de vertaling van het artikel *Bibliothécaire ou documentaliste ? Des professionnels de l'I&D !* dat reeds gepubliceerd werd in *Lectures*, n° 183 (janvier 2014). Het wordt hier weergegeven dankzij de vriendelijke toelating van de Service de la Lecture publique de la Communauté française de Belgique.

Met de evolutie van technologieën zijn de beroepen van bibliothecarissen en documentalisten veranderd en erg divers geworden, waarbij er steeds meer ruimte kwam voor het beroep van informatie- en documentatieprofessional. Dit artikel probeert deze hele diversiteit te duiden. Die diversiteit maakt ook de rijkdom van ons beroep uit, of het nu gaat over functietitels, over plaatsen het uitgeoefend wordt, het publiek waar de professional zich tot wendt, de taken die hij vervult of over de talrijke noodzakelijke competenties. Opperbest een functie die in de eerste plaats een dienst verleent aan een publiek, in een maatschappij waarin informatie alom tegenwoordig is. De wereld evolueert, ons beroep ook...

In ons vakgebied bestaat er reeds lang een terugkerende vraag: "En u, bent u bibliothecaris of documentalist?" Voorwaar heeft men de gewoonte om de twee beroepen tegenover elkaar te stellen ofschoon ze uit dezelfde studies voortvloeien. Gezien de evolutie binnen het metier is de vraag die zich vandaag stelt: is men nog of bibliothecaris of documentalist? Of is men een amalgaam van beide beroepen? Of ronduit: bestaan deze beroepen nog echt? Laten we proberen wat te verduidelijken...

Poging tot definitie

In het denken van het grote publiek moet de bibliothecaresse een vrouw zijn van een zekere leeftijd (eigenlijk op leeftijd) die in een openbare bibliotheek werkt. Haar voornaamste missie bestaat erin om boeken te rangschikken in de rekken op een manier die zij enkel kent. Zij beschikt tevens over een balie die de lezers de mogelijkheid biedt om de boeken die zij uitlenen aan te geven. Tussen twee uitleningen en twee kleine ommetjes in de bibliotheek met haar kar waakt ze over de naleving van de stilte, opgelegd met grote "Stttt!!!"-halen.

De documentalist, hij, is minder gekend door het grote publiek. Voor meer belezers mensen is een documentalist meestal een man, die aan een universiteit werkt. Zijn eerste missie is informatie zoeken te midden van een stapel documenten waarvan men de afkomst niet kent. Wat doet hij daarna met de informatie? Men weet daar niet veel over. Zonder twijfel is het voor zijn persoon-

lijke nieuwsgierigheid dat hij deze literatuur doorsnuffelt op zoek naar men weet niet wat.

Natuurlijk is men ver van de werkelijkheid. Laten we kijken in de woordenboeken om te zien of zij meer kans bieden om ons te definiëren? De *Larousse* omschrijft de bibliothecaris als een "persoon verantwoordelijk voor de conservering en het ter beschikking stellen aan het publiek van een boekwerkencollectie" en de documentalist als een "professioneel van het onderzoek, de selectie, het klassement, het gebruik en de verspreiding van documenten"³. Herkennen de betrokken professionelen zich in deze definities? Zijn ze nog actueel? Wij hebben de neiging te antwoorden dat ze te eng zijn of achterhaald.

Met de hoge vlucht die de informatica en het internet nemen, zijn deze beroepen totaal veranderd. De wereld van de informatie is tevens radicaal veranderd. De informatie laat zich tegenwoordig lezen op een computer, een draagbare telefoon, een tablet. Ze laat zich beluisteren, bekijken, om het even waar, om het even wanneer. Ze komt van overal en ze kan verdwijnen net zoals ze gekomen is. De informatie heeft uiteenlopende gezichten aangenomen en met haar kunnen deze beroepen, die deel uitmaken van de informatie- en vandaag op talrijke manieren concreet ingevuld worden. Hierdoor spreken wij dus eerder van "informatie- en documentatieprofessional" of kortweg van "I&D-professional"⁴.

gebracht om ook informatie te organiseren die aanwezig is op een intranet, in een elektronisch repertorium of op een website. Hij kan ook foto's, video's of geluid beheeren. Hij faciliteert aldus de informatietoegang voor het publiek.

Hij zoekt zowel informatie met als doel zijn documentair fonds te vervolledigen als op vraag van de gebruiker of om te anticiperen op diens behoefte. Het gaat er voor de I&D-professional niet enkel om informatie te vinden, hij controleert ze ook om zo betrouwbare informatie aan zijn gesprekspartner te leveren en waakt erover dat deze niet verdrinkt in de documenten. De exponentiële vermenigvuldiging van bronnen en actoren die de informatie verdelen, compliceren deze taak en maken het beroep bijzonder zinvol. Hou er rekening mee dat dit onderzoek zich niet beperkt tot de verzamelde informatie. Vandaag de dag is de samenstelling van een documentair fonds niet altijd meer een noodzaak. De I&D-professional zal de informatie zoeken waar die beschikbaar is: op het Web, in elektronische databanken of door beroep te doen op zijn netwerk.

Het gebeurt steeds vaker dat de &D-professional het werk van de gebruiker voorkauwt. Het volstaat niet meer om een lijst van documenten aan te leveren die hem kunnen interesseren, het gaat er vooral over de relevante informatie samen te vatten (waarbij natuurlijk altijd de bron vermeldend wordt). Bepaalde documentatiecentra of bibliotheken bieden hun publiek tevens analytische publicaties aan over een verscheidenheid aan onderwerpen.

Zonder papieren document beheert de I&D-professional dus documentaire hulpbronnen zoals databanken of licenties voor elektronische tijdschriften of websites). Ofschoon minder talrijk dan de documenten, zijn deze hulpbronnen meer complex om te beheeren wanneer rekening gehouden moet worden met beperkingen van technische, wettelijke (het auteursrecht is complexer) of financiële (toegang is vaak zeer duur en een abonnement opzeggen berooft de gebruikers van een zeer belangrijke hulpbron) aard

De ontwikkeling van het Web en de zeer eenvoudig te gebruiken zoekmachines geeft te denken dat iedereen nu een specialist geworden is in het zoeken van informatie. De producenten van informatieproducten hebben trouwens hun producten aangepast om er eenvoudig werktuigen van te maken, (geschikt) voor eender welke gebruiker. Niettemin is het (op)zoeken van informatie een meer complexe bezigheid dan het lijkt en zo komt de I&D-professional ertoe om opleidingen te geven. Hij begeleidt echter meer de gebruiker in zijn zoektocht naar informatie dan dat hij zelf de zoekingen voor hem doet.

In het beste geval zal deze hulp aan de gebruikers zich niet beperken tot de beschrijving van de functionaliteiten van een zoekmachine of een databank. De I&D-professional stelt meestal de regels die zijn beroep uitmaken voorop: respect voor het auteursrecht, verifiëren van de informatie door het kruisen van bronnen, oriëntering naar de meest pertinente en betrouwbare bronnen, hulp bij de omzetting van de natuurlijke taal naar de onderzoeksvraag,... Kortom, hij verzekert er zich van dat indien hij de informatieopzoeking niet meer zelf doet, de gebruiker zich bekommert over de kwaliteit van de informatie die hij vindt.

Een andere beroepsfinaliteit is het bewaren van documenten. Hier is het niet echt de informatie die ze bevatten die belangrijk is maar de documenten zelf. Die worden bewaard omwille van administratieve of wettelijke doeleinden. Het gaat erom de bewijzen dat een handeling gebeurde volgens de gevestigde procedure te vrijwaren, in een juridisch kader of voor een audit. Deze documenten hebben een levenscyclus (men spreekt van "information lifecycle management"): na een zekere tijd is het niet meer nodig om hen bij te houden. De I&D-professional begeleidt het document en maakt het bedrijf of het organisme waar hij voor werkt van het belang van de vigerende documentaire politiek bewust.

Het bewaren van deze documenten is echter dikwijls permanent wanneer ze een historische of erfgoedwaarde hebben. Het verzekeren dat deze documenten in de loop der tijd ter beschikking komen te staan van historici en onderzoekers maakt dikwijls deel uit van de rol van de I&D-professional.

De interne bedrijfs- of instellingsinformatie kan ook bijgehouden worden om de continuïteit van de werking te verzekeren, bijvoorbeeld in het geval van overplaatsing van personen of het vertrek van een medewerker. De inhoud is dus meer belangrijk dan de vorm. Kennis van wat gerealiseerd werd, draagt bij tot een efficiëntere werking. Het is om die reden dat kennisbeheer of "knowledge management" ontwikkeld werd.

Entertainment heeft tevens een belangrijke plaats ingenomen. Zo organiseren bibliotheken ook ontmoetingen of tentoonstellingen zonder de rol die zij spelen bij kinderen of de sociale rol bij de minderbedeelden uit het oog te verliezen. Op het Web of het intranet van een onderneming worden I&D-professionelen er toe gebracht om fora of sociale websitepagina's te animeren. De virtuele praktijkgemeenschappen (communities of practice - CoP(s)) hebben eveneens veel aan de I&D-professionals te danken.

Anderen werken aan informatie-instrumenten: het ontwikkelen van informatietoepassingen en in het bijzonder van deze die dienen voor het beheer van informatie of documenten, maakt van de I&D-professionals ook de ideale personen om technische ondersteuning voor de gebruikers te leveren, wanneer ze niet zelf de ontwikkeling van deze i volgen door de te ontwikkelen functionaliteiten te bepalen en deze te testen.

Tenslotte zijn er de verwante taken, die niet aan een specifiek beroep verbonden zijn, maar die een groot deel van de I&D-professionals dient te beheersen: het budgetbeheer, de onderhandeling met de leveranciers, het managen van een equipe, de promotie van zijn dienst, de interne marketing,...Inderdaad, wanneer de equipes/ploegen klein zijn dient men al snel de activiteiten van een "manager" te vervullen.

Gevarieerde competenties

Maar meer dan door de taken wordt de informatieprofessional waarschijnlijk het best gedefinieerd door zijn veelvoudige competenties. Al deze zeer verschillende taken vereisen immers gevarieerde competenties. Zodoende kan I&D-professional zich gemakkelijk aanpassen aan andere manieren van werken, andere domeinen, andere taken. Vandaag verloopt bij weinig mensen hun volledige carrière nog in één onderneming. De arbeidsmarkt is moeilijk en daardoor heeft de I&D-professional er alle belang bij om een hele waaier aan competenties te cultiveren omdat hij als starter attentie kan doen voor een chocolatier, zijn kan vervolgen bijeen internationale organisatie om er de archieven te beheeren, en deze afsluiten met het animeren van een over financiën.

Conclusies

In de informatiemaatschappij van vandaag kan men het betreuren dat de I&D-professionals niet

de plaats hebben die ze verdienen. De documentatiecentra en belangrijke bibliotheken sluiten hun deuren, de bedrijfshierstructureeringen raken vaak deze discrete personen "die hetzelfde doen als *Google*" (sic). Misschien heeft dit te maken met een beetje oubollig imago, met de kunstmatige breuk tussen bibliothecarissen en documentalisten of met onze terughoudendheid. Wat kan men doen?

Om te beginnen met het begin, laten we ervoor pleiten dat de scholen die ons vormen niet langer aan "bibliothecarissen" en "documentalisten" een diploma uitreiken maar aan "I&D-professionals". Soms kunnen woorden alles veranderen... En laten we onze discretie overboord gooien: laten we ons tonen, ons aandeel in onze organisatie in de kijker zetten. Onze diversiteit en ons aanpassingsvermogen zijn onze sterkte, maar vormen ook een troef voor onze werkgevers. Laten we tenslotte de informatie in het hart van onze organisatie brengen, want het zijn wij die het doen slaan. De informatie, dat is de macht! Laten we nieuwe ideeën aanbrengen om ons beroep te verrijken met nieuwe taken, nieuwe verantwoordelijkheden.

De limieten van het beroep zijn niet meer duidelijk omschreven... En dat is een groot voordeel: Het is aan elk van ons om zelf zijn beroep, zijn rol en zijn plaats te definiëren!

Guy Delsaut
Dominique Vanpée
Belgische Vereniging voor Documentatie
p/a Koninklijke Bibliotheek van België
Keizerslaan 4
1000 Brussel
guy.delsaut@skynet.be
dominiquevanpee@gmail.com
<http://www.abd-bvd.be>

November 2013

Noten

- ¹ Dit artikel engageert enkel de auteur en is geen weergave van de officiële houding van de ABD-BVD.
- ² De auteur bedankt in het bijzonder Christopher Boon, Sara Decoster, Didier Haas, Philippe Laurent, Vincent Maes, Helmut Masson, Arnaud Seeuws, Chantal Stanescu en Natacha Wallez voor hun getuigenissen, suggesties en herlezingen.
- ³ *Le petit Larousse illustré*. Édition 2011. Larousse, 2010. Vertaling Dominique Vanpée.
- ⁴ Wij gebruiken de mannelijke vorm in dit artikel omwille van het gemak maar "de professioneel" vertegenwoordigt zowel de mannen als de vrouwen die het beroep uitoefenen.

- ⁵ Zie de *Cartographie des métiers* opgesteld door de ADBS in 2013: <<http://www.adbs.fr/carte-metiers-adbs-2013-132079.htm>> (geraadpleegd op 16 oktober 2013).

DE "MÉDIATHÈQUE" À "POINT CULTURE" Explication d'une évolution

François-Xavier VAN CAULAERT

Bibliothécaire, Réseau des bibliothèques et des ludothèques de Watermael-Boitsfort

Une institution bien connue de la plupart d'entre nous vient, au cours de ces cinq dernières années, d'effectuer une mue afin de mieux faire face aux nouvelles pratiques en matière d'écoute de musique, de vision de films, d'usage des différents médias...

En effet, c'est tout ce changement, tant d'un point de vue théorique que pratique, que nous avons pu découvrir lors de la réunion mensuelle de l'ABD-BVD du mois de novembre dernier. Cette réunion portait sur la médiathèque devenue "Point Culture"¹. Lors de cette après-midi, il nous a été proposé d'assister à une visite-conférence menée par Tony De Vuyst, le directeur du service des Point Culture, qui dans le but d'illustrer ses propos, nous avait conviés à rejoindre les locaux du Point Culture de Bruxelles; à deux pas du Botanique, le digne remplaçant du Passage 44.

Lequel d'entre nous n'a-t-il pas remarqué l'incroyable évolution technologique dans le domaine de l'audiovisuel et tout particulièrement sa montée en puissance depuis le début de ce nouveau siècle ? Chacun, au travers de son activité professionnelle ou tout simplement dans ses habitudes quotidiennes, a pu en prendre conscience, allant probablement jusqu'à prendre part à ce cheminement en modifiant ses habitudes en la matière.

Il est donc assez évident que pareille évolution ne pouvait pas rester sans conséquence sur des services publics ayant pour missions et activités de travailler au quotidien avec les produits et créations liés à ce secteur.

Au premier plan de ceux-ci, le service de la Médiathèque, développée au début des années cinquante et ayant alors à l'époque pour dénomination "La Discothèque Nationale de Belgique"³.

Certes depuis sa création, il y a toujours eu une constante évolution avec le développement de nouveaux supports, que ceux-ci soient simplement audios ou bien audiovisuels mais, comme mentionné ci-dessus, lors de la dernière décennie, on a pu observer une véritable accélération dans cette évolution, nous offrant presque coup

sur coup, à la fois de nouveaux supports, et avec ceux-ci, les outils technologiques nécessaires à leur utilisation.

Ainsi, au cours du dernier quart de siècle, dans le domaine de l'audio, nous sommes passés du bon vieux vinyle et sa platine, au disque compact (ou CD) et sa chaîne hi-fi ou son Walkman, pour arriver aujourd'hui au fichier numérique que l'on peut aussi bien écouter sur son baladeur numérique, son téléphone, sa tablette, ou encore son ordinateur, portable ou non.

Le secteur de l'audiovisuel n'a pas été en reste non plus puisque de la VHS et son magnéscope, nous sommes passés au DVD pouvant se lire aussi bien sur un lecteur uniquement dédié à cela, ou sur un ordinateur, pour ensuite découvrir les Blu-ray, sur le même principe, pour terminer avec le fichier numérique du film.

Avec ce format, c'est la manière d'obtenir, d'utiliser, et de prêter les documents audiovisuels qui a été profondément révolutionnée, balayant ainsi des habitudes ancrées, et par cette occasion, l'utilité de certains services mis à disposition des usagers, ouvrant de ce fait de nombreux questionnements pour les services concernés.

En effet, à l'heure ou de manière légale ou non, il est possible à tout un chacun de télécharger du contenu audiovisuel et cela avant même sa commercialisation sur un support physique. Quel serait encore l'intérêt de l'utilisateur de faire usage d'un service tel que "la Médiathèque" ?

C'est le point de départ pour cette institution d'une réflexion l'entraînant dans une transformation en profondeur et en délicatesse pour rester dans la course du son et de l'image, mais surtout du partage avec tout un chacun et donc à l'importance de s'ouvrir aux usagers et aux nouvelles technologies.

Le changement est présent tant sur le plan pratique que de l'organisation institutionnelle puisque le service qui jusque-là dépendait du service de l'audiovisuel, est à présent sous la

responsabilité du service de la Culture, le même que pour les réseaux de bibliothèques publiques.

Avec ce changement, ce sont de nouvelles missions, inscrites dans un décret, qui leurs sont confiées, à savoir :

- La diffusion et la promotion de l'audiovisuel à tout un chacun
- La médiation auprès du public et notamment auprès des étudiants et du tissu associatif
- La protection et la conservation du patrimoine.
- La promotion et la diffusion d'artistes locaux

Dès lors, ce service se retrouve très loin de l'un de ses principaux objectifs initiaux qui consistait à prêter des médias, activité ayant connu une baisse d'utilisation au vu des nouvelles possibilités de téléchargement.

Lors de son exposé, Tony de Vuyst nous a donc expliqué comment la Médiathèque est parvenue à remplir ses nouveaux objectifs et devenir le service Point Culture. Il a également illustré ses propos par un reportage vidéo effectué dans l'une des implantations⁴.

Le service Point Culture, en 2014, est toujours un réseau d'espaces dispersés aux quatre coins de la Fédération Wallonie-Bruxelles, proposant des collections de médias riches par leur diversité. Mais ce n'est pas tout, il s'agit également de zones proposant une série de services tant aux particuliers qu'aux entreprises publiques et privées, ce qui peut être considéré comme de la valeur ajoutée. Petit tour de ce que vous pourrez trouver dans un Point Culture, lorsque toutes les implantations auront connu leur mue physique et fonctionnelle.

Avant toute chose, il faut savoir que chaque implantation sera à moyen terme, en théorie pour fin 2015, passée du mode "Médiathèque" au mode "Point Culture" et que, dès lors, ceux-ci seront tous semblables au niveau des espaces spécifiques et des services proposés

Ainsi, comme c'est déjà le cas pour l'implantation de la rue Royale, l'utilisateur trouvera :

- Une agora qui va permettre une multitude de possibilités telles que l'accueil d'expositions, de conférences, de réceptions, de concerts, d'activités diverses. Ces espaces, en dehors de leurs utilisations directs par Point Culture, sont également proposés à toute personne ou entreprise intéressée avec une variation de tarifs selon qu'il s'agisse d'un partenaire ou non. Point Culture considère pour partenaire toute ASBL reconnue par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ces espaces sont également équipés d'un matériel audiovisuel faisant d'eux un plateau média.

Celui-ci offre la possibilité de les transformer en studio d'enregistrement permettant le tournage de diverses créations audiovisuelles (capsules, spots, clips, que les participants pourront, d'une part, emporter sur un support et, d'autre part, poster sur les réseaux sociaux pour être pleinement en phase avec les médias actuels :

- Un "coin cosy" qui accueillera les usagers en tout confort pour leur permettre d'écouter, de visionner, de travailler, et ce grâce à du matériel performant ainsi qu'à une connexion internet de qualité.
- Les collections physiques dans lesquels il sera toujours loisible à toute personne, selon les conditions, d'emprunter des médias.

À cela, il faut ajouter deux "Point Culture Mobile", qui sont également voués à une transformation, puisque à terme, ils permettront l'organisation des formations et modules proposés par le service, directement auprès des usagers éloignés des implantations physiques.

D'autre part, dans le but de ne pas se laisser distancer par les nouveaux modes d'utilisation et d'acquisition de média, mais aussi d'élargir son offre de services; Point Culture propose une plateforme de téléchargement totalement légale⁵.

Avec ce cheminement de réflexion et ce redéploiement d'activités, c'est un éventail riche et varié de services que l'institution propose et dont l'offre totale est à découvrir sur son site web.

En une demi-décennie, la Médiathèque a donc effectué un véritable virage pour se mettre plus que jamais au service et à la disposition de l'utilisateur; car si Internet offre l'accès à des informations, des médias, il reste en quelque sorte un "self service", sans bénéficier des services et des conseils de spécialistes comme le confie l'un des employés de Point Culture.

Parce que rien n'est acquis, il sera plus qu'essentiel de garder le contact avec les usagers et de déployer des partenariats avec toutes ces ASBL, ainsi qu'avec tous ceux (bibliothèques, centres culturels, écoles,...) souhaitant tendre la main au "Point Culture" dans le but de porter des projets en commun.

Il sera important et probablement excitant de continuer à vivre cette course technologique qui amènera, sans le moindre doute, à d'autres grands changements dans quelques années demandant à un tel service de se repenser, et se réadapter en permanence.

Il s'agira simplement de continuer la ligne de l'histoire technologique qui a poussé la Discothèque Nationale de Belgique à devenir la Médiathèque, puis Point Culture.

Dans quelques années, Point Culture sera... Là, se trouve la suite du tracé que nous ne connaissons pas encore; mais que nous découvrirons avec passion, surprise, intérêt et interrogation avec nos regards d'usagers et de professionnels.

Notes

- ¹ *Point Culture* [en ligne]. <<http://pointculture.be/>> (consulté le 21 avril 2014).
- ³ La Médiathèque. *Historique de la Médiathèque* [en ligne]. <http://www.lamediatheque.be/dec/archives/la_mediatheque_a_50_ans/L_histoire_de_la_mediatheque.php?reset=1&secured=>> (consulté le 21 avril 2014).
- ⁴ Youtube. *Event - la Médiathèque devient point culture* [en ligne]. <<https://www.youtube.com/watch?v=a76HHOJtkbU>> (Consulté le 21 avril 2014).
- ⁵ Point Culture. *La plate-forme de téléchargement* [en ligne]. <http://pointculture.be/inf/plate_forme_de_telechargement.php> (consulté le 21 avril 2014).

Éditions du Cercle
de la Librairie

editionsducercledelalibrairie

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

ÉDITER DES VEDETTES POUR
LA JEUNESSE

Dominique KORACH; Soazig LE BAIL –
Collection : Bibliothèques – avril 2014 – 179 p. –
ISBN 978-2-7654-1425-4.

Sans prétendre livrer des règles de construction des livres pour la jeunesse, cet ouvrage donne la parole à plusieurs éditeurs, auteurs et intervenants engagés dans ce domaine éditorial. Il cherche ainsi à rendre compte de la diversité des approches, selon les personnalités et les maisons, en dégagant les invariants que devra maîtriser tout éditeur désireux de se consacrer à ce secteur d'activités.

Pour étayer leurs propos, après un bref historique du livre pour la jeunesse, la présentation du marché en quelques chiffres-clés, et la description de ce champ éditorial, l'ouvrage explicite les enjeux de ses grandes catégories (Petite Enfance, Documentaire, Fiction), et les choix que l'éditeur est amené à faire à chaque étape – qu'ils soient éthiques, artistiques ou économiques.



KLOG Éditions

<http://www.editionsklog.com/>

REGARDS CROISÉS SUR LES MÉTIERS
DES SCIENCES DE L'INFORMATION -
BIBLIOTHÈQUES - ARCHIVES - MUSÉES
- DOCUMENTATION

Jean-Philippe ACCART – 2014 – 119 p. –
ISBN 978-2953-9459-9-7.

Cet ouvrage s'attache à porter des regards croisés sur les métiers des sciences de l'information, à la fois proches et éloignés, à savoir les métiers des bibliothèques, de la documentation, des archivistes ainsi que des musées. Nous verrons comment ces services s'enrichissent les uns les autres, se complètent, utilisent parfois des méthodes de travail proches mais différenciées, sur un socle de compétences partagées. Les différents métiers associés s'enrichissent aussi clairement et de nouveaux profils apparaissent.

À une époque où la référence à la mémoire, au patrimoine, au livre est supplantée par celle ayant trait au numérique, à la technologie et aux réseaux sociaux – ce qui n'a rien d'antinomique – il devient urgent de réfléchir à la finalité de ces services. À quoi servent-ils ? Sont-ils utiles ? Question essentielle en cas de crise économique, de réduction budgétaire et d'effectifs ou de bouleversements technologiques tels que nous les vivons. Comment justifier leur existence auprès des décideurs alors qu'a priori leur rentabilité économique n'est pas évidente ? Leurs rôles sont multiples, à la fois collectifs et individuels, ils participent à l'éducation, à la culture et à la formation tout au long de la vie, tout en ne remplaçant pas l'école ou l'université : ils viennent en complémentarité.

À l'heure d'Internet, ces rôles sont renforcés par l'aspect technologique, informatique, qui fait partie de ce que tout citoyen doit apprendre et maîtriser s'il veut avoir une part active dans la société du savoir. Les services dont nous parlons ont un rôle à jouer primordial en la matière et bien sûr les professionnels de l'information eux-mêmes – personnels des musées, archivistes, bibliothécaires et documentalistes – sont au premier rang.

OXFORD
UNIVERSITY PRESS

**Oxford University
Press USA**

[http://global.oup.com/
academic](http://global.oup.com/academic)

CATALOGING THE WORLD - PAUL OTLET AND THE BIRTH OF THE INFORMATION AGE

Alex WRIGHT – July 2014 - 384 p. – ISBN 978-0-19-993141-5.

Covers the fascinating history of a forgotten innovator and the first proto-Internet

- The dual narrative covers both the dreams and failures of Paul Otlet and the history of systems to organize recorded knowledge
- There is only one other full-length book about Paul Otlet currently in print
- Carries the story of the dream of universal knowledge up to today's technological landscape of Google and Wikipedia

In 1934, a Belgian entrepreneur named Paul Otlet sketched out plans for a worldwide network of computers – or "electric telescopes," as he called them – that would allow people anywhere in the world to search and browse through millions of books, newspapers, photographs, films and sound recordings, all linked together in what he termed a *réseau mondial*: a "worldwide web." Today, Otlet and his visionary proto-Internet have been all but forgotten, thanks to a series of historical misfortunes – not least of which involved the Nazis marching into Brussels and destroying most of his life's work. In the years since Otlet's death, however, the world has witnessed the emergence of a global network that has proved him right about the possibilities – and the perils – of networked information.

In *Cataloging the World*, Alex Wright brings to light the forgotten genius of Paul Otlet, an introverted librarian who harbored a bookworm's dream to organize all the world's information. Recognizing the limitations of traditional libraries and archives, Otlet began to imagine a radically new way of organizing information, and undertook his life's great work: a universal bibliography of all the world's published knowledge that ultimately totalled more than 12 million individual entries. That effort eventually evolved into the *Mundaneum*, a vast "city of knowledge" that opened its doors to the public in 1921 to widespread attention. Like many ambitious dreams,

however, Otlet's eventually faltered, a victim to technological constraints and political upheaval in Europe on the eve of World War II.

Wright tells not just the story of a failed entrepreneur, but the story of a powerful idea – the dream of universal knowledge – that has captivated humankind since before the great Library at Alexandria. *Cataloging the World* explores this story through the prism of today's digital age, considering the intellectual challenge and tantalizing vision of Otlet's digital universe that in some ways seems far more sophisticated than the Web as we know it today.

L'Harmattan

Éditions l'Harmattan

<http://www.editions-harmattan.fr/>

LE NEUROMANAGEMENT DES CONNAISSANCES - LES SCIENCES COGNITIVES APPLIQUÉES AU KNOWLEDGE MANAGEMENT

Marc BORRY – avril 2014 – 118 p. – ISBN 978-2-343-03091-3.

Les importantes découvertes et avancées en sciences cognitives ouvrent de nouvelles portes dans de nombreuses disciplines. La gestion des connaissances ou *knowledge management* n'y échappe pas. Mieux comprendre le fonctionnement du cerveau humain aide indéniablement à gérer de manière optimale savoirs et connaissances dans une organisation. Au travers d'un état de l'art du domaine et de l'impact des nouvelles technologies, ce livre vous propose une découverte des aspects les plus importants du fonctionnement cognitif : l'attention, la mémoire, l'expertise, la créativité, l'intelligence et la prise de décision. En s'inspirant des recherches les plus récentes, il apporte un regard actuel sur les mutations cognitives qu'engendrent la révolution numérique et les réseaux sociaux : altération de la concentration, lecture partielle, déplacement de la mémoire, intelligence collective ou encore les biais dans les décisions.



Éditions Academia

<http://www.editions-academia.com/>

DE LA PRÉSERVATION À LA CONSERVATION - STRATÉGIES PRATIQUES D'ARCHIVAGE

Françoise HIRAUX ; Françoise MIRGUET (éds) –
Collection : Publications et archives de l'UCL –
2014 – 219 p – ISBN 978-2-8061-0166-2

Le besoin d'archives est immense et touche aux questions de la transparence de la vie publique, de la transmission des savoirs, de la protection des droits des individus, de la reconnaissance des identités et du fonctionnement des institutions.

Conserver des archives aujourd'hui, qu'est-ce que cela signifie ? Qu'est-ce que cela implique ? Les réponses passent par de multiples cases. La première concerne la définition et la nature de ces archives que les lois étendent et que les technologies conduisent jusqu'à d'immenses confins. Le présent ouvrage fait le point à ce propos à partir d'expériences concrètes. De plus en plus, la préservation des documents doit être organisée dès l'étape de leur production. On lira ici en quoi consiste la gestion intégrée de documents et quels sont les apports des tableaux de tri et les calendriers de conservation.

On réfléchira ensuite aux conditions de mutualisation des outils et à la pertinence éventuelle de l'externalisation de la conservation désignée sous le terme de Cloud Computing.

On reviendra finalement – ce n'est pas le moins important – sur l'ensemble des opérations de préservation physique des documents, sur le choix des meilleurs conditionnements et sur la meilleure organisation des magasins d'archives.

ANALYSE DES CONTENUS AUDIOVISUELS – MÉTALANGAGE ET MODÈLES DE DESCRIPTION

Peter STOCKINGER – Collection : Traitement de l'information – septembre 2012 – 384 p. – ISBN 978-2-7462-3292-1

L'enjeu majeur pour les bibliothèques et archives numériques d'aujourd'hui est de permettre à tout usager une appropriation active de leurs fonds textuels et plus particulièrement audiovisuels. L'appropriation active implique l'adaptation des données audiovisuelles aux besoins et intérêts spécifiques d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs.

Analyse des contenus audiovisuels propose une étude du métalangage de description. Cet ensemble de modèles fonctionnels est un outil sémantique nécessaire à l'analyse concrète et personnelle d'un corpus de textes audiovisuels documentant l'univers du discours d'une archive audiovisuelle.

Cet ouvrage dresse en premier lieu le cadre théorique et méthodologique de référence qui est celui de la sémiotique du texte audiovisuel. Les deux parties suivantes développent d'une manière détaillée et concrète, le travail de l'analyste d'un corpus audiovisuel à l'aide d'un métalangage de description. Enfin, les différents éléments métalinguistiques qui le composent sont analysés.

ARCHIMAG
N° 272 (mars 2014)

- *L'archivage hybride bien ordonné* – Dossier – Divers auteurs – p. 16-25.

Pour les organisations privées ou publiques, la question de la gestion des archives numériques ou papier reste une préoccupation. Cette gestion passe par divers processus selon l'importance des archives ou leurs spécificités, et selon les cas, s'organise "en interne" ou à l'aide de ressources externes à l'organisation. L'objectif de cette gestion d'archives est de permettre à l'organisation de gagner en efficacité en mettant au cœur des processus : la sécurité, l'hébergement et la réversibilité. Dans l'article éponyme (p. 17-18), Bruno TEXIER nous rappelle en quoi consiste l'archivage hybride, et nous évoque les avantages et inconvénients des formats numériques et papier. Dans *L'archivage à l'épreuve des agréments et des labels* (Michel REMIZE et Bruno TEXIER, p. 19), les auteurs expliquent les agréments et labels existant en cas d'externalisation de la gestion des archives publiques courantes et intermédiaires, et notamment celui du Service interministériel des archives de France et de la Fédération des tiers de confiance. *Héberger et valoriser les archives mixtes* (Christophe DUTHEIL, p. 20-21) revient sur l'importance d'uniformiser les règles de gestion des archives papier et électroniques ainsi que sur les paramètres à prendre en compte lorsque des archives numériques sont hébergées, à savoir, le prix, le service et l'engagement. Enfin, *Salti archive en mode hybride* (Christophe DUTHEIL, p. 22) présente un prestataire de dématérialisation et d'archivage oeuvrant depuis 2008.

(NW)

- *Édition scientifique entre désabonnement et open access* – Bruno TEXIER – p. 26-27.

Confrontés à la baisse de leurs budgets et à la hausse des prix des revues, plusieurs bibliothèques universitaires ont dû se désabonner à des titres prestigieux. Une situation qui pourrait favoriser le mouvement vers l'accès libre ou l'open access (avec un articlelet présentant les

Mooc – Massive open online courses – en France).

(Archimag)

- *Bibliothèques: rebond du marché des logiciels* – Marc MAISONNEUVE – p. 28-33.

Après six années consécutives de baisse, le marché des logiciels de gestion de bibliothèque connaît une forte croissance, tirée par la demande des bibliothèques municipales. Les ventes observées en 2013 ont atteint un total de 40 millions d'euros. On revient ainsi au niveau de 2009 (nombreux graphiques et un tableau des 122 logiciels et services en ligne commercialisés au 1^{er} janvier 2014 complètent cet article).

(Archimag)

- *Réutilisation des données publiques: le cadre juridique* – Didier FROCHOT – p. 36-38.

Le phénomène de l'open data, ouverture des données publiques, se développe depuis quelques mois avec une ampleur particulière. Il prend actuellement son essor à la faveur de conditions d'éclosion favorables : disponibilité d'outils techniques et données produites nativement sous forme numérique – ce que Marie-Anne Chabin, directrice du cabinet de conseil, Archive 17, nomme la numérité (avec un encart reprenant les différentes directives européennes ou décrets français applicables).

(Archimag)

- *Favoris: cryptage de documents* – Clémence JOST – p. 40.

Présentation de *TrueCrypt*, *Securesha.re* et *OpenPGP*, outils de protection des données.

(NW)

- *Francisco Roa Bastos: porte-voix du rez-de-jardin* – Clémence JOST – p. 42.

Rencontre avec Francisco Roa Bastos qui est, depuis quatre ans, représentant des lecteurs des différents sites de la bibliothèque de recherche de la Bibliothèque nationale de France.

(NW)

- *Denis Merklen: "Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques en France?"* – Propos recueillis par Bruno TEXIER – p. 44-45.

Entretien avec le sociologue Denis Merklen, auteur d'un livre paru aux Presses de l'ENSSIB, sur les actes violents, et notamment les incendies, commis à l'encontre des bibliothèques.

(NW)

ARCHIMAG

N° 272 (mars 2014)

- *Gestion de l'info : dix métiers dans le vent* – Dossier – Bruno TEXIER, Clémence JOST – p. 12-21.

Ce dossier met en avant dix métiers liés aux sciences de l'information et de la documentation et fait le point sur les compétences, la formation et les perspectives de ces métiers : cyberdocumentaliste, manager e-réputation, knowledge manager, records manager, document controller, archiviste cloud, chef de projet open data, architecte de l'information, social media manager et visualisateur de l'information. Chaque métier présente un court témoignage d'un professionnel et le métier de veilleur est mis en avant par l'intermédiaire d'étudiants en deuxième année d'infocom.

(NW)

- *Le coffre-fort numérique blinde son marché* – Bruno TEXIER – p. 22-23.

Le marché des coffres-forts électroniques a le vent en poupe. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à y stocker leurs documents et les particuliers se voient proposer des solutions par leurs banques ou leurs compagnies d'assurance. Le tout sous l'œil perplexe de la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

(Archimag)

- *Les Mooc, entrée dans l'ère du social learning* – Laetitia PFEIFFER – p. 24-26.

Si certains se sentent à l'étroit dans l'Éducation nationale ou l'enseignement supérieur français, une nouvelle porte leur est désormais ouverte, celle des Mooc. Où l'on passe de l'e-learning au social learning. Décryptage.

(Archimag)

- *Données personnelles : la nouvelle donne* – Thibaut STEPHAN – p. 27-28.

Chacun aimerait pouvoir mener sa vie numérique comme il l'entend et garder la maîtrise de ses données personnelles. Dans les faits, c'est loin d'être le cas. Enquête, analyse et recommandations par Serdalab.

(Archimag)

- *Utiliser les données bibliométriques pour la veille* – Christophe DUTHEIL – p. 29-30.

Si elles ne peuvent se suffire à elles-mêmes, les analyses bibliométriques permettent aux cher-

cheurs, aux bibliothécaires et aux entreprises d'identifier les auteurs les plus en pointe sur un sujet donné, leurs réseaux d'influence, et les revues les plus courues...

(Archimag)

- *À chaque besoin son agrégateur de presse* – Clémence JOST – p. 32-35.

En transformant le marché de la presse traditionnelle, le numérique a multiplié les canaux de diffusion de l'information. L'offre des agrégateurs de presse s'est elle aussi adaptée à ce nouveau paysage informationnel, proposant une veille élargie à l'audiovisuel et aux médias sociaux, et collant au plus près aux besoins de chaque professionnel (avec un panorama des agrégateurs de presse).

(Archimag)

- *Organisez un cleaning day pour optimiser votre gestion documentaire* – Caroline BUSCAL – p. 36-37.

Triez, classez, jetez... ou les 3 actions principales qui rythment un cleaning day. Avant tout changement de site ou réaménagement d'espace de travail, ou périodiquement, chaque année le plus souvent, cette « journée de nettoyage » fixée à l'avance avec ses équipes permet de faire le tri et de réorganiser les dossiers quotidiens de chacun.

(Archimag)

- *Favoris : scrollitelling : outils immersifs* – Bruno TEXIER – p. 40.

Présentation de *Scrollkit*, *Racontr* et *Creatavist*, trois outils de création de récits multimédia.

(NW)

- *Initiales K.M.* – Christophe DUTHEIL – p. 42.

Rencontre avec Katia Murawsky, Knowledge Manager à la MGEN (Mutuelle générale de l'Éducation nationale) : retour sur le parcours de cette passionnée de l'information et des contacts humains.

(NW)

BBF - BULLETIN DES BIBLIOTHÈQUES DE FRANCE

N° 1 (mars 2014)

- *La culture, populaire ?* – Dossier – Divers auteurs – p. 8-137.

Le BBF nouvelle formule (trimestriel et richement illustré) fait ici la part belle à la culture et à sa démocratisation. La culture y est redéfinie au

travers des vues et expériences de divers auteurs, issus ou non des bibliothèques : des regards croisés pour susciter curiosité et découverte.

(NW)

- *Un lieu à part* – Pierre BERGOUNIOUX – p. 8-13.

L'invention de l'écriture a bouleversé le rapport de l'humanité à sa propre mémoire. Dans le même temps, l'accès à cette mémoire s'est hiérarchisé socialement selon le rang de chacun. Les contenus véhiculés ainsi précieusement ont, eux aussi, reflété une réalité qui semblait inaccessible, tout comme ce mystérieux et imposant bâtiment qui les abritait, la Bibliothèque, aux yeux du jeune enfant d'une Brive rurale, qui s'est efforcé de trouver toutefois dans ce lieu "à part" l'essence d'un déplacement imaginaire et d'une métaphore de soi.

(BBF)

- *L'esthète, le snob, le plouc et le dandy* – Daniel BOUGNOUX – p. 14-23.

La culture populaire, la culture de masse, la culture légitime, la basse culture, le divertissement, la culture savante : toutes ces cultures semblent assigner à chacun une place dans cette étrange hiérarchie des représentations humaines qui s'emboîtent les unes dans les autres tout en se croyant si étanches. Et si la culture consistait, tout simplement, à s'extraire des places assignées, des chemins prévus, tracés, du goût des siens ou du goût des autres ? La pratique culturelle est sociale, se nourrit de la sociabilité, mais elle ne prend son sens véritable que lorsque, à la façon du sentiment amoureux, elle emporte chacun, par-delà le jugement, vers une redéfinition de son identité et de ses plaisirs.

(BBF)

- *Enjeux scolaires. L'enseignement entre démocratie et démocratie* – Marc GOLDSCHMIT – p. 24-45.

La mutation profonde des systèmes scolaires depuis une quarantaine d'années n'aurait-elle pas, sous couvert de "démocratisation", renforcé les inégalités ? En effet, l'égalitarisme prôné par tant de pédagogues semble avoir eu pour conséquence directe de niveler l'enseignement par le bas, en dévalorisant la notion de culture au profit de celle de "compétence", rendant impossible toute forme véritable d'émancipation grâce à l'école.

(BBF)

- *Frères ennemis ? Les projets de culture populaire et de démocratisation culturelle*

(1944-1970) – Guy SAEZ – p. 46-61.

Dans ce premier volet, qui sera suivi d'un deuxième article dans le prochain numéro du BBF, Guy Saez revient en détail sur les relations à la fois connexes, de méfiance, de défiance et pourtant de similitudes, qui ont émaillé les projets de culture populaire issus de la Libération, et les discours institutionnels relatifs à la notion de démocratisation culturelle et à leur mise en œuvre.

(BBF)

- *Le populaire à l'épreuve de la diversité culturelle* – Olivier DONNAT – p. 62-74.

La diversification des pratiques et des contenus culturels ne semble pas avoir favorisé la démocratisation de l'accès à la culture : le rejet de la "culture cultivée" s'est au contraire accru dans les milieux populaires, tandis que la culture populaire demeure tenue à distance par les milieux diplômés malgré une revendication d'éclectisme désormais légitimé, "branché", mais dans lequel se glisse en réalité un véritable rejet du populaire.

(BBF)

- *La littérature aujourd'hui : populaire ?* – Sylvie DUCAS – p. 78-89.

À l'ère d'un régime à la fois marchand et démocratique, la culture littéraire se reconfigure selon une pluralité qui pose d'une part la question de la valeur littéraire, de son expertise, et d'autre part de sa pérennité. Plusieurs pistes de réflexion permettent d'éclairer ce paysage en mutation : les instances de consécration littéraire et la pléthore éditoriale induite, l'essor des "médiacultures", la peoplisation de l'auteur et, enfin, l'émergence d'une littérature directement liée aux réseaux sociaux sous l'impulsion des "digital natives".

(BBF)

- *La lecture, populaire ? Un regard sur le partage de la lecture* – Anne-Marie BERTRAND – p. 90-99.

Après des années de méfiance au cours desquelles la lecture n'était pas conseillée pour le peuple dont on attendait surtout une docilité sociale et politique, le paradigme s'est inversé dans les années 60 dans une perspective émancipatrice, puis dans une sorte d'impératif de culture : voilà qu'il faut lire à tout prix ! Quel rôle les politiques publiques et les bibliothèques ont-elles joué et jouent-elles désormais dans l'accès réel du plus grand nombre à la lecture, dans un contexte technologique en pleine mutation ?

(BBF)

(BBF)

- *Une bibliothèque dans la ville. La place de la bibliothèque dans la politique culturelle* – Entretien avec Édouard PHILIPPE – p. 100-104.

Entretien avec Édouard PHILIPPE, maire du Havre, par Françoise LEGENDRE, sur la place de la bibliothèque dans la politique culturelle.

(BBF)

- *Les publics populaires : aux abonnés absents en bibliothèque ?* – Christophe EVANS – p. 106-115.

Malgré la difficulté à définir la notion de "milieux populaires", ces derniers recouvrent bien une réalité sociale qui ne saurait être marginalisée. En termes de fréquentation des bibliothèques, la sociologie qualitative apporte des nuances et des subtilités que les simples constats statistiques de sous-représentation du public adulte ne permettent pas nécessairement de cerner : la question des usages et des représentations devient centrale pour comprendre tous les enjeux, malentendus, attentes et rapports de force qui sous-tendent les relations qu'entretiennent les milieux populaires et ces institutions culturelles en mutation que sont les bibliothèques.

(BBF)

- *Culture scientifique. La physique peut-elle s'écrire ?* – Étienne KLEIN – p. 116-121.

L'illettrisme scientifique semble gagner du terrain, sous l'effet conjugué d'un relativisme paresseux incitant de plus en plus à s'en tenir aux croyances subjectives, ainsi qu'à l'idée paradoxalement moderne selon laquelle la notion même de vérité est suspecte. Un effort de véritable traduction est donc indispensable afin de rendre compréhensibles les contenus scientifiques par le plus grand nombre, par-delà les convictions individuelles et l'érudition des chercheurs.

(BBF)

- *La culture rock. Que reste-t-il de nos amours rock ?* – Claude CHASTAGNER – p. 122-129.

Le rock a élargi le champ du culturel en y introduisant des pratiques populaires. Des liens substantiels semblent s'être tissés progressivement entre cette contre-culture et la société de consommation. Toutefois, des interstices de transgression se sont glissés dans cette belle mécanique à la fois légitimante et marchandisée : utiliser les codes de la culture de masse pour les bousculer, voici le dernier pied de nez de cette culture rock encore bien vivante, afin de réintroduire ce que le « populaire » pouvait contenir de subversif !

- *Défense du produit culturel : la démocratisation de la culture par la bande* – Françoise GAILLARD – p. 132-137.

En dépit de l'aspect apparemment sacrilège représenté par la notion de « produit culturel » distribué en grande surface à la manière de n'importe quelle autre marchandise, il se pourrait qu'à la faveur d'une diversification croissante des pratiques, des supports technologiques, des usages potentiels – qu'ils soient ludiques ou savants –, cette marchandisation soit un véritable outil d'ouverture culturelle vers un public élargi.

(BBF)

- *Jacqueline Sanson. Être là* – Portrait réalisé par Anne-Sophie CHAZAUD – p. 140-149.

Dans ce portrait réalisé d'après un entretien de février 2014, nous revenons sur le parcours de Jacqueline Sanson, qui, avant de devenir directrice générale de la Bibliothèque nationale de France en 2007, y fut conservatrice au département des Estampes et de la Photographie, puis Chef du Service photographique, Directrice du département des Imprimés et Directrice des Collections.

(NW)

- *Une bibliothèque de plage, pourquoi faire ?* – Julien BARLIER – p. 152-160.

Le Directeur des bibliothèques municipales de La Seyne-sur-Mer, relate son expérience de la première bibliothèque de plage, bibliothèque provisoire ouverte pour répondre aux demandes des usagers durant l'été : installation et fonctionnement.

(NW)

**DOCUMENTALISTE – SCIENCES
DE L'INFORMATION**
Vol. 50, n° 4 (décembre 2013)

- *Les métiers du Big Data – Stéphan CLEMENCON* – p. 8-9.

Au-delà de l'effervescence médiatique suscitée par l'évocation du terme "Big Data", nous sommes indéniablement entrés dans une nouvelle ère, un âge où l'impact technologique, social et économique des "données" est sans précédent, créant le besoin de nouveaux profils sur le marché de l'emploi.

(DSI)

- *Valorisation du patrimoine: le projet de la bibliothèque numérique de l'École des Ponts et chaussées – Catherine MASTEAU et Gaëtan TROGER* – p. 10-11.

À travers les principales étapes de la création de la bibliothèque numérique de l'École nationale des Ponts et chaussées (ou École des Ponts ParisTech), cet article met en lumière une méthodologie, des choix et des écueils dont la portée plus générale peut contribuer utilement à l'élaboration de projets similaires.

(DSI)

- *L'abus de l'open access est-il nuisible à la science ? – Olivier LEGENDRE* – p. 12-13.

On reproche souvent aux éditeurs scientifiques de commercialiser leurs revues à des prix prohibitifs. Le mouvement de l'Open access se présente comme une alternative. Permet-il de concilier valeur scientifique et viabilité économique ?

(DSI)

- *L'information: quels scénarios dans cinquante ans ? – Dossier – Sous la direction d'Anne-Marie LIBMANN et Véronique MESGUICH* – p. 22-63.

À l'occasion des 50 ans de l'ADBS, ce dossier interroge des experts en sciences de l'information sur le l'avenir informationnel. Le premier pôle (p. 26-37) de ce dossier est une projection dans le futur de l'information, ses usagers et ses outils. Le second pôle (p. 38-47) se penche sur l'entreprise dans le monde numérique de demain. Enfin, le troisième pôle (p. 48-63) s'attarde sur l'avenir des associations, des réseaux sociaux, et des données publiques.

(NW)

- *Homo numeris ou l'"homme augmenté" – Jean-Claude HEUDIN et Monika SIEJKA* – p. 26-27.

Nous vivons une période fascinante. "*Ce n'est pas une crise, c'est un changement de monde*" écrit Michel Serres. Ce changement n'est pas celui d'un simple passage d'un millénaire à un autre, mais celui d'une révolution sans précédent. Et comme toute modification profonde, nous n'en comprenons pas encore toutes les conséquences.

(DSI)

- *Les usages de l'information dans 50 ans. Éléments de réflexion – Jacques PERRIAULT* – p. 28-29.

Cinquante ans, c'est à la fois très loin et très proche. Très proche puisque cela représente moins de deux générations. En 2063, ce sont nos petits-enfants, devenus adultes, qui seront aux affaires. Ils se souviendront de la culture et de la connaissance du monde que leur auront transmis leurs parents. Très loin, par contre, si l'on se place des points de vue technologique et sociétal...

(DSI)

- *Outerweb et infranet : rendez-vous en 2063 – Olivier ERTZSCHEID* – p. 30-31.

Le Web a moins de 20 ans. Difficile de prédire ce qu'il sera devenu à 70 ans tant les bouleversements de son adolescence furent nombreux et radicaux. Pourtant, les scénarios du futur se profilent : les infrastructures sont prêtes, les données disponibles, les algorithmes presque entièrement calibrés, les usages en train d'évoluer...

(DSI)

- *Intemporel droit d'auteur ? Libre spéculation hétérodoxe sur un futur inconnu – Michel VIVANT* – p. 32-33.

Intemporel le droit d'auteur ? C'est le travers de bien des juristes et peut-être plus encore quand il est question de droit d'auteur que de croire à des réalités intemporelles. Voici un droit naturel : tout est dit. Comme si le droit n'était pas en lien profond avec ce qu'est une société philosophiquement, culturellement, économiquement, comme si une galaxie Internet n'était pas venue se surajouter à la vieille galaxie Gutenberg, comme si les modèles économiques étaient ceux du temps de l'imprimerie "au marbre"... Arrêtons là.

(DSI)

- *L'ordre des informations: entre algorithmes et subjectivités – Dominique CARDON* – p. 34-36.

Avec la formation d'une sphère publique numé-

rique s'est installé un système original de contournement du pouvoir que les "gardiens" (gatekeepers) de l'espace public traditionnel, journalistes, éditeurs, experts ou documentalistes exerçaient sur la sélection et la hiérarchisation des informations.

(DSI)

- *Et vous le futur, vous l'imaginez comment ?* – p. 36-37.

En 2063, Google a disparu, le nomadisme s'exacerbe, la lecture prend une nouvelle dimension, la donnée supplante l'information, le document est holographique, etc. À la suite des experts et des personnalités, les adhérents de l'ADBS donnent libre cours à leur imagination et nous livrent, dans des textes d'une grande variété, leur vision de l'avenir.

(DSI)

- *La flex-entreprise : symbiose ternaire associant technologie, management et stratégie* – Michel GERMAN – p. 38-39.

En 2065, la généralisation de la digitalisation inscrit l'entreprise dans une double dimension où le réel et le virtuel se complètent, de façon systémique et holistique. L'entreprise numérique conjugue technologie, écologie et qualité de vie. Elle est une organisation du travail qui féconde le meilleur des deux mondes (physique et digital) dans une perspective d'avantage compétitif.

(DSI)

- *Enseignement, documentation, univers parallèles* – Christophe PERALES – p. 40.

L'articulation entre domaine public et secteur privé qui est au cœur de la révolution numérique et des réseaux redéfinit des frontières que l'on pensait immuables. Il y a seulement deux cents ans, l'édition commerciale se moquait bien de produire des manuels universitaires, et la puissance publique n'avait pas rendu l'instruction obligatoire. N'assiste-t-on pas à une nouvelle redistribution des cartes ? Petite réflexion sur la question...

(DSI)

- *L'entreprise numérique : une affaire de culture !* – Pascal BUFFARD – p. 41.

La culture numérique vient transformer notre société et nos organisations. L'une de ses caractéristiques majeures est l'évolution dans le partage de l'information et de la connaissance, que ce soit entre les acteurs internes de l'entreprise comme avec l'ensemble de son écosystème externe. À ce titre, elle permet de construire une intelligence collective, source de création de va-

leur et d'innovation pour l'entreprise.

(DSI)

- *Ordres et désordres numériques* – Stéphane CHAUDIRON – p. 42.

Tout en s'interrogeant sur les évolutions à venir dans le domaine de l'offre numérique, il semble tout aussi important de délaissier la vision techniciste, certes plus susceptible de faire rêver, et de déconstruire les mythes de la techno-utopie annonciatrice de promesses rarement tenues.

(DSI)

- *Du document à la data* – Marie-Odile CHARAUDEAU – p. 43.

Anticiper la révolution numérique est une chose. Pour les entreprises, savoir adapter leur "business model" en est une autre. Pour cela, pas question de disposer d'un sixième sens, mais faire preuve de clairvoyance.

(DSI)

- *Le réseau social : espace de reconquête* – Alain GARNIER – p. 44.

L'évolution du monde de l'information numérique est en accélération vertigineuse et, avec elle, celle du rôle du professionnel de l'information. La multiplication des systèmes d'information numérique lui donne l'opportunité d'affirmer son rôle d'infomédiaire au sein des réseaux sociaux d'entreprise.

(DSI)

- *RX: Recherche eXpérience* – Ghislaine CHARTRON – p. 45-46.

Washington D.C., 2054, la police de la ville prédit les crimes dans les quartiers sensibles, elle croise les bases de données, rapports d'espionnage, profils comportementaux de délinquants, prévisions météorologiques. L'interface est tactile, les agents naviguent dans les données avec une fluidité déconcertante... *Minority Report*, vous vous rappelez ?

(DSI)

- *Du web documentaire vers l'économie du Big data* – Jean-Michel SALAÜN – p. 47.

La transformation du document dans le Web témoigne de la modification du rapport à notre passé dont il était la trace et accompagne des évolutions sociales et sémantiques profondes du nouveau millénaire, nous donnant l'illusion d'avoir toutes les réponses à nos questions avant même, parfois, qu'elles ne soient posées.

(DSI)

- *Les associations entre réseaux sociaux et plans sociaux: quelle perspective de socio-dynamique professionnelle ?* – Jean MICHEL – p. 48-49.

Les associations professionnelles sont-elles solubles dans l'expressionnisme numérique individuel et global et dans un web "(206)3.0" généralisé ? Tout porte en effet à penser qu'elles finiront par disparaître face à la montée en puissance incontestable des réseaux sociaux et des nouvelles pratiques dématérialisées d'échange d'informations. Pourront-elles avoir un meilleur avenir que les diligences et autres chemins de fer vicinaux, remplacés inéluctablement par d'autres modalités de transport, face à l'insoutenable équation "toujours plus vite, plus loin, plus souple, plus individualisé et bien sûr toujours moins cher" ? On peut toutefois refuser l'inévitable et se demander quelle pourrait encore être l'utilité des associations professionnelles dans 10, 20 ou 50 ans.

(DSI)

- *L'avenir, une préoccupation constante de l'ADBS* – p. 50-52.

À notre sollicitation, les présidents successifs de l'ADBS ont volontiers accepté de répondre à la même et unique question. À travers leurs précieux témoignages, qui évoquent les enjeux et problématiques auxquels chacun d'entre eux a été confronté, se dessine sur plusieurs décennies le développement des métiers de l'information-documentation et se confirme la faculté d'adaptation de ceux-ci à un environnement professionnel sans cesse mouvant et innovant.

(DSI)

- *"En 2063, toutes les associations fonctionnent de manière collaborative et décentralisée"* – Rémi MATHIS – p. 53-54.

Nous sommes en 2063 : Rémi Mathis, président de Wikimedia France au début des années 2010, accepte de revenir pour nous sur cette période et son expérience autour de Wikipédia.

(DSI)

- *La veille sans les outils d'aujourd'hui* – Serge COURRIER, Christophe DESCHAMPS et Frédéric MARTINET – p. 55-57.

La veille en 2063. Les auteurs de ces trois textes (Que faire des Prevnegs ? / Paris. 2063. / Le dispositif de veille idéal), dont deux purement fictionnels, ont imaginé ce que pourrait être le quotidien des veilleurs de demain...

(DSI)

- *Passer à l'intelligence non-technologique et*

collaborative – Jean-Baptiste SOUFRON et Mathilde BRAS – p. 58-59.

Le numérique n'est pas une fabrique universelle en temps réel, il traduit un état d'esprit fondé sur le partage, l'ouverture et la disruption. Des considérations à retenir pour se préparer aux transformations à venir.

(DSI)

- *Données publiques ouvertes: or du 21^e siècle ou biens communs ?* – Valérie PEUGEOT – p. 60-61.

Il ne se passe pas un jour sans que les médias ne nous décrivent, avec force métaphores minérales et liquides - l'or du 21^e siècle, le nouveau minerai, le data déluge, etc. - le nouvel eldorado promis par le "Big data". L'exploitation massive de données apparaît comme le nouvel imaginaire de l'économie numérique fédérant les investissements humains, techniques et financiers dans une nouvelle course à l'innovation. Dans ce contexte, s'interroger sur la part que prend l'ouverture des données dans la construction de cette société "augmentée de ses données" n'est pas inutile.

(DSI)

- *Retisser des liens pour une nouvelle fonction Information : un projet fédérateur* – Anne-Marie LIBMANN et Véronique MESGUICH – p. 62-63.

Cinquante ans après la naissance de l'ADBS et la profonde remise en question des métiers de l'information dans leur exercice traditionnel, quelles actions mener pour revaloriser, repositionner, voire recréer cette fonction au sein de l'entreprise sous des formes modernes, pertinentes et, osons le mot, "valuable" pour celle-ci ? Quel emploi, aujourd'hui et demain ? Ces questions, il faut les poser avec courage et sans tabous.

(DSI)

- *Une pédagogie documentaire par le folklore: analyse des modes d'emploi d'Internet au temps de la "frontière électronique"* – Camille PALOQUES-BERGES – p. 64-71.

À partir de l'analyse d'un corpus de documents a priori didactiques - guides, FAQ et autres modes d'emploi de l'Internet destinés aux utilisateurs avant l'apparition du Web - Camille Paloques-Berges démontre que leur stratégie informationnelle repose tout autant sur une transmission que sur une médiation des usages documentaires dans un environnement de réseau, bien avant que les outils du Web ne se généralisent. Véhicules de règles d'usage transmises par le

texte, ils laissent à voir également la pluralité de leur interprétation et de leur mise en pratique. À travers une analyse documentaire et de contenu, on comprend à quel point ils sont tributaires d'un environnement informationnel complexe qu'ils aident en retour à mieux appréhender, et comment ils posent les bases d'une littéracie informationnelle propre à Internet. L'auteur s'interroge enfin sur l'héritage qu'ils lèguent aux pratiques contemporaines du réseau.

(DSI)

INFORMATION- WISSENSCHAFT & PRAXIS

Vol. 65, Nr 2 (2014)

- *Ein Ontologie-basiertes Modell für Indexierung und Retrieval* – Winfried GODERT – p. 83-98.

Un modèle pour l'indexation et la recherche d'informations basé sur l'ontologie. Sur base d'un problème non-résolu dans la mise en valeur d'informations, cet article présente un modèle qui raccorde les méthodes et les expériences avec la mise en valeur du contenu de documents en utilisant des langages documentaires à interpréter de manière cognitive avec les possibilités que la représentation sémantique formalisée peut offrir. L'élément clé du modèle consiste en l'utilisation d'inférences le long des sentiers de relations standardisées entre les entités illustrées en facettes dans une représentation sémantique pour déterminer des lots de résultats dans un processus de recherche. Cet article aborde les conséquences pour l'indexation et la recherche d'informations.

(HM)

- *Thesauri, Terminologien, Lexika, Fachsprachen: Kontrolle, physische Verortung und das Prinzip der Syntagmatisierung von Vokabularen* – Volkmar ENGERER – p. 99-108.

Thésaurus, terminologies, lexiques, langages techniques : Contrôle, localisation physique, et principe de syntagmatisation de vocabulaires. Dans cette contribution, j'essaie de caractériser les sciences de l'information, largement interprétées comme discipline de recherche d'information, du point de vue synchrone, où la position actuelle des sciences de l'information est déterminée dans un domaine de disciplines reliées aux signes et se rapportant au vocabulaire (en plus de la linguistique, de la science de la termi-

nologie et de la recherche dans le domaine des langages techniques). Dans ce contexte d'analyse, je pars de la recherche d'information comme noyau des sciences de l'information, qui considère le contexte de la recherche d'informations ainsi que les concepts des besoins de l'information et de la pertinence de l'information comme éléments centraux de cette discipline. En parallèle, j'explique les relations qu'entretiennent les sciences de l'information avec leurs disciplines connexes par un ensemble d'exigences de signes propres à la discipline qui crée une cohérence systématiques mettant les sciences de l'information en relation avec les trois autres disciplines reliées aux signes et se rapportant au vocabulaire. Les relations entre les disciplines sont décrites par deux dimensions, contrôle/obligation et localisation du vocabulaire ("dans l'entête" par rapport à "dans des documents externes"). Je propose un principe supérieur de syntagmatisation unissant ces deux dimensions.

(HM)

- *Informationswissenschaft an deutschsprachigen Universitäten – eine komparative informetrische Analyse* – Mathilde B. FRIEDLANDER – p. 109-119.

Les sciences de l'information dans les universités germanophones - une analyse infométrique comparative. Les Instituts de science de l'information des universités suivantes ont été examinés: Université Humboldt de Berlin, Heinrich-Heine- Universität de Düsseldorf, Karl-Franzens Universität de Graz, l'Université de Hildesheim et l'Université de Ratisbonne. La collecte de données est basée sur les listes de publications de tous les employés des instituts; ainsi, plus de 1 000 publications ont été recensées pour la période de 2003 à 2012. Les indicateurs de l'analyse scientométrique sont constitués par le nombre de publications, le type de document, le degré de couverture dans les bases de données spécialisées, les citations et l'indice h. Les bases de données spécialisées sélectionnés sont les suivantes : *Web of Science*, *Scopus*, *Google Scholar*, *Mendeley*, *CiteULike* et *BibSonomy*. Toutes les erreurs qui se produisent dans les bases de données sont soigneusement documentées et forment l'objet de l'évaluation. Les différents instituts sont comparés entre eux sur base des données recueillies. La comparaison se réfère à la couverture dans les bases de données étudiées, la productivité et l'impact scientifique des instituts respectifs.

(HM)

Écrire pour les *Cahiers*

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

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

Schrijven voor de *Bladen*

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

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

