



Intérêt des réseaux sociaux pour les bibliothèques et centres de documentation en Asie et Océanie

S.A.D.H. Namali Suraweera

Lecturer, Department of Library and Information Science,
University of Kelaniya, Sri Lanka

namalisura@yahoo.com ; namali@kln.ac.lk

Norhayati Razali

Assistant Director, National Book Council of Malaysia, Ministry of
Education, Malaysia

hayati2k@yahoo.com

Lal Bahadur Chouhan

Assistant Librarian, Tribhuvan University Central Library Kirtipur,
Kathmandu, Nepal

lbchouhan@gmail.com

Neela Tamang

Librarian, Central Library of B.P. Koirala Institute of Health
Sciences, Dharan, Nepal

neelatmg@gmail.com ; neela97np@yahoo.com

Ana Mae Kristine U. Hubilla

School Librarian, Don Bosco Technical Institute,
Makati City, Philippines

kristinehubilla@yahoo.com

A.R.M. Mano Ratnayake

Assistant Librarian, University of Sabaragamuwa, Sri Lanka

mano@sab.ac.lk

Nicholas C. Rubosa

Acting Principal Librarian, Solomon Islands College of Higher
Education (SICHE), R113, Honiara, Solomon Islands

n4ocin@yahoo.com.au

Fairunizan Akbar Malik

Librarian, Kolej Disted, Penang, Malaysia

fairunizan@disted.edu.my

Shah Nawaz Mahesar

Pakistan

chieflibraryofficer@gmail.com

Traduction :

GUHA

(Service de l'Information Scientifique et Technique, Paris, France)

Meeting:

145. Asia and Oceania

Résumé :

En 2005, Tim O'Reilly inventa l'expression Web 2.0, qui représente un environnement nouveau pour l'internet (O'Reilly 2005). Le web 2.0 inclut les blogs, les wikis, la syndication de contenus. Les bibliothèques et services de documentation commencent à intégrer ces applications de façon à créer des services plus interactifs et plus centrés sur l'utilisateur.

L'objectif de cette communication est de mettre en lumière la valeur des réseaux sociaux et de donner une évaluation de la mise à disposition, à l'initiative de l'Action pour le Développement par les Bibliothèques (ALP IFLA), d'une plateforme pour cet effort collectif.

L'ALP¹ est l'un des programmes fondamentaux de l'IFLA. Il fournit une aide financière et administrative aux pays en voie de développement. Chaque année, l'ALP de l'IFLA accorde des bourses pour assister à des formations en Maîtrise de l'Information et en Technologies de l'Information (TI) à l'université de Wellington, en Nouvelle-Zélande. En 2008, 9 personnes venues d'Asie et d'Océanie, plus précisément du Sri Lanka, de la Malaisie, du Népal, des Philippines et des Iles Salomon, ont pu assister à ces formations. Ils représentaient différentes bibliothèques et services de documentation fonctionnant au sein d'universités, d'écoles, des forces armées, de ministères ou de facultés. Le séminaire de l'ALP sur la Maîtrise de l'Information et les TI donnait un aperçu au niveau international et une vision claire des technologies émergentes. Cet enseignement nous a permis de débiter un réseau social entre les participants au cours de l'année 2008 à l'aide d'outils du web 2.0.

Pour mettre en place un réseau social, l'idéal est d'avoir une connaissance rudimentaire du langage html et un blog hébergé. Les blogs peuvent avoir plusieurs usages : une plateforme pour les scientifiques, des actualités ou encore la présentation de résultats de recherche à des fins de partage et de collaboration. Le groupe de l'ALP de l'IFLA en Maîtrise de l'Information et en TI échange ses idées, ses expériences et des informations sur la maîtrise de l'information et les TI par voie électronique. Cela a permis aux membres du groupe d'acquérir une grande expérience dans ces domaines, puis de fortement souder le groupe.

La fracture numérique est un obstacle majeur à la mise en place d'un réseau social à l'aide du web 2.0. Dans un premier temps, les membres du groupe ont utilisé Skype pour surmonter les premiers obstacles identifiés.

Le réseau social que le groupe se proposait de créer avait pour ambition être le point de départ du développement de réseaux similaires dans la région Asie-Océanie, avec pour objectif de donner aux autres pays membres des règles à suivre pour bien démarrer.

Références :

O'Reilly, Tim (2005) 'What is Web 2.0', 30 September, Disponible sur : www.Oreillynet.com/pub/a/oreilly/fim/news/2005/09/30/what-is-web-2.0.html (consulté le 1er septembre 2009)

¹ [NdT : Action for Development through Libraries, en Français Programme d'action pour le développement par les bibliothèques]

L'objectif de cet article est de mettre en lumière la valeur des réseaux sociaux et de donner une évaluation de la mise à disposition, à l'initiative de l'ALP IFLA, d'une plateforme pour cet effort collectif.

Les réseaux sociaux et leur valeur

Dans la société de la connaissance, les gens ont besoin non seulement de compétences techniques et d'un accès aux technologies de l'information, mais aussi d'avoir des liens sociaux divers qui puissent leur fournir un accompagnement.

Les réseaux sociaux représentent la façon dont on communique au 21^{ème} siècle. Le terme réseau social désigne un processus de construction de relations au sein d'un groupe de personnes qui ont des intérêts communs (What is Social Networking, 2010). Un réseau social, c'est aussi la réunion d'individus en différents groupes, tels que les petites communautés rurales ou un petit quartier dans une ville. Bien qu'il soit possible de construire un réseau social "réel", notamment au travail, à l'université ou dans les écoles, le réseau social en ligne connaît un très grand succès. Sur internet, des millions de personnes en cherchent d'autres afin de collecter ou de partager des informations de première main, des expériences sur le golf, le jardinage, la chirurgie esthétique ou plastique, le développement de l'amitié ou d'associations professionnelles, sur la façon de trouver un emploi, ou sur le marketing interentreprises (B-to-B).

En termes de réseau social, les sites dédiés sont appelés « réseaux sociaux » et proposent un certain nombre de services propres à cette activité. Leurs utilisateurs peuvent partager leurs idées, leurs activités, leurs événements et leurs intérêts au sein de réseaux particuliers.

En général, les services de réseau social permettent aux auteurs de créer un profil personnel. On distingue deux types de services : les réseaux sociaux internes et les réseaux externes (MySpace, Facebook, Twitter et Bebo, etc.). Un réseau interne est une communauté privée fermée qui se compose d'un groupe de personnes appartenant à une société, une association, une société, une plateforme éducative ou un organisme ou bien un "salon privé" créé par un utilisateur dans un réseau externe. Les réseaux sociaux externes peuvent être des communautés spécialisées de petite taille ou, au contraire, un site de réseau social très largement ouvert.

Néanmoins, ces différents types de réseaux partagent des traits communs. Les utilisateurs peuvent téléverser une image d'eux-mêmes, créer leur "profil" et devenir "amis" avec d'autres membres du réseau. Dans la plupart de ces services, les utilisateurs doivent donner leur accord avant de pouvoir devenir amis et être mis en relation. Par exemple, si Duncan indique que Molder est un ami, Molder doit alors confirmer la demande de Duncan de devenir ami avant que chacun apparaisse dans leur liste d'amis respective. Certains réseaux proposent une option "favoris" qui ne requière pas la confirmation des autres utilisateurs. L'utilisateur a généralement la possibilité de choisir les droits d'accès des autres utilisateurs aux informations le concernant.

On trouve généralement une section dédiée aux commentaires des amis. Sur Friendster, cette section s'appelle "Testimonials", sur Facebook, c'est le "Mur". Au début, cette fonctionnalité avait pour but d'inciter les gens à écrire des messages sur la personne dans son profil, mais, avec le temps, comme les utilisateurs écrivaient des réponses à ces témoignages, de petites conversations se sont formées.

D'autres réseaux offrent des fonctionnalités supplémentaires, comme la possibilité de créer un groupe partageant les mêmes intérêts ou appartenant à un même organisme, de téléverser ou de visionner des vidéos en streaming, d'ouvrir des discussions sur un forum. L'un de ces réseaux propose aux professionnels d'échanger des informations, des annonces ou des idées. Cela permet aux professionnels de se tenir au courant dans leur domaine. Les enseignants et les étudiants utilisent aussi les réseaux sociaux comme moyen de communication. A mesure que l'utilisation par les étudiants des réseaux sociaux les plus divers a pris de l'ampleur, les enseignants se sont familiarisés avec ces outils pour en tirer parti. Les instituteurs, les lecteurs, les professeurs, se consacrent aujourd'hui à toutes sortes d'activités : la messagerie instantanée sur les forums ou sur les groupes devient une annexe de leur salle de classe, ils ajoutent des discussions autour des devoirs qu'ils donnent, ils créent des tests ou des QCM en complément des travaux à faire en dehors de la classe. Les réseaux sociaux servent aussi à la communication parent-professeur. Sur ces sites, il devient plus facile au parent de poser des questions ou d'exprimer son inquiétude sans avoir à prendre un rendez-vous de visu avec l'enseignant.

Les réseaux sociaux prennent aussi de l'importance dans le milieu des bibliothèques et des services de documentation. Ils permettent de communiquer plus avec les usagers potentiels et d'étendre certains services à quelques bibliothèques isolées. Divers sites de réseau social, comme Facebook, Myspace, Orkut, etc., peuvent servir à cela. Ces sites aident les gens à mettre en place leur réseau et à faire communiquer les gens entre eux. De plus, plusieurs technologies du web 2.0 permettent de mieux développer les relations entre les gens.

La plupart des blogs de bibliothèques ont une page ou un endroit où sont décrits les objectifs et/ou le public du blog. Il s'agit parfois de quelques mots, parfois d'un texte plus formel ou d'un cours paragraphe. Voici des exemples d'objectifs affichés :

1. Fournir des informations ou donner des nouvelles aux usagers
2. Recommander des liens internet aux usagers
3. Faire des comptes-rendus de livre ou informer sur les nouveaux ouvrages acquis
4. Fournir un divertissement ou une distraction aux usagers
5. Fournir des informations ou donner des nouvelles aux documentalistes
6. Discuter sur des livres
7. Fournir des informations ou des nouvelles aux administrateurs
8. Donner des conseils de recherche
9. Communiquer entre bibliothécaires (dans un réseau de bibliothèques) (Clyde, 2004)

Il apparaît ainsi que, dans la société actuelle, les réseaux sociaux ont pris de l'importance pour les bibliothèques et les services de documentation. C'est le cas aussi en Asie et Océanie.

Web 2.0

En 2005, Tim O'Reilly inventa l'expression Web 2.0. Le terme web 2.0 représente un environnement nouveau pour l'internet (O'Reilly 2005). Il inclut les blogs, les wikis, la syndication de contenus. Les services de documentation et d'information commencent à intégrer ces applications afin de créer des services plus interactifs et plus centrés sur l'utilisateur.

Blog

Ce terme désigne une page web présentant des textes courts ou des images organisés par ordre chronologique (Scott, 2002). Nichani et Rajamanikam (2001) insistent sur le fait qu'un blog est un site web personnel habituellement mis à jour par un individu et qu'il est mis à jour très régulièrement avec des informations, des expériences personnelles, des analyses, des liens hypertexte, des commentaires. Toutefois, tous les blogs ne sont pas des blogs privés, il existe aussi des institutions (dont des bibliothèques, des services de documentation, des associations professionnelles ou des entreprises) qui ont créé ce qu'elles appellent elles-mêmes un blog. Embrey (2000) définit le blog comme un croisement entre un journal intime, un site internet et un site communautaire.

De nos jours, pour attirer les usagers, les bibliothèques et services de documentation doivent avoir une grande force d'attraction. C'est pourquoi le marketing est le moyen idéal d'avancer, pour les bibliothèques du futur (Malik, 2009). Cela signifie simplement mettre en avant les services et les moyens que nous offrons aux usagers et leur montrer le bénéfice qu'ils peuvent en tirer. Ainsi, les bibliothèques s'impliquent dans la fourniture d'information, dans la promotion et dans le partage de travaux créatifs : il est très important que les bibliothécaires et documentalistes sachent ce qu'est un blog.

Les blogs sont donc une source d'information pour les bibliothèques et les centres de documentation. Ils sont aussi un outil pour promouvoir leurs services et fournir un moyen de communiquer avec leurs usagers. Cela mène à créer un réseau social pour la communauté de leurs usagers. Par conséquent, avec une connaissance rudimentaire du langage html, le blog représente la solution parfaite pour mettre en place un réseau social.

Remerciements à l'ALP de IFLA

L'Action pour le développement par les bibliothèques (ALP) est un programme fondamental de l'IFLA. Il fournit une aide financière et administrative aux pays en voie de développement. Chaque année, l'ALP de l'IFLA accorde des bourses pour assister à des formations en Maîtrise de l'Information et en TI à l'université de Wellington, en Nouvelle Zélande. En 2008, 9 personnes venues d'Asie et d'Océanie, plus précisément du Sri Lanka, de la Malaisie, du Népal, des Philippines et des Iles Salomon, ont pu assister à ces formations. Ils représentent différentes bibliothèques et services de documentation fonctionnant au sein d'universités, d'écoles, des forces armées, de ministères ou de facultés.



Image 1 – Participants de l’atelier ALP de l’IFLA sur la Maîtrise de l’Information et les Technologies de l’Information en 2008, à la Victoria University à Wellington, Nouvelle Zélande.

En haut de gauche à droite : Fairunizan Akbar Malik (Malaisie); Nicholas C. Rubosa (Iles Salomon); NorHayati Razali (Malaisie); and Shah Nawaz (Pakistan)

En bas de gauche à droite : Neela Tamang (Népal); Mano Ratnayake (Sri Lanka); Kristine Hubilla (Phillippines); Namali Suraweera (Sri Lanka); and Lal Bahadur Chaohan (Népal)

Les quatre semaines de l’atelier ont été consacrées à des présentations, des cours et des séminaires. Les cours portaient notamment sur les pratiques de base en Maîtrise de l’Information, les modes d’apprentissage des étudiants, les stratégies de recherche, l’évaluation, etc. Des sessions pratiques spéciales comprenaient l’élaboration de stratégies de recherche, la création web, l’accès au web 2.0 et la méthodologie de production et de publication de bons outils d’aide à l’enseignement.

Des visites de bibliothèques en Nouvelle-Zélande ont permis d’approfondir notre connaissance de la mise en œuvre de systèmes informatiques élaborés destinés à la recherche d’information et aux services de réseaux sociaux grâce au web 2.0. Cet atelier nous a donc apporté un savoir et une expérience inestimables. Cet atelier a également été l’occasion d’aborder l’environnement informationnel afin d’avoir un panorama assez clair des technologies émergentes. Ceci a permis aux participants de créer un réseau social pendant l’année 2008 à l’aide d’outils du web 2.0.

Les blogs peuvent avoir plusieurs usages : une plateforme pour les scientifiques, des actualités ou encore la présentation de résultats de recherche aux fins de partage et de collaboration. Le groupe ALP de l’IFLA en Maîtrise de l’Information et en TI a créé un blog

intitulé « Information Literacy 2008» (image 2) par lequel il échange ses idées, ses expériences et des informations sur la maîtrise de l'information et les TI.

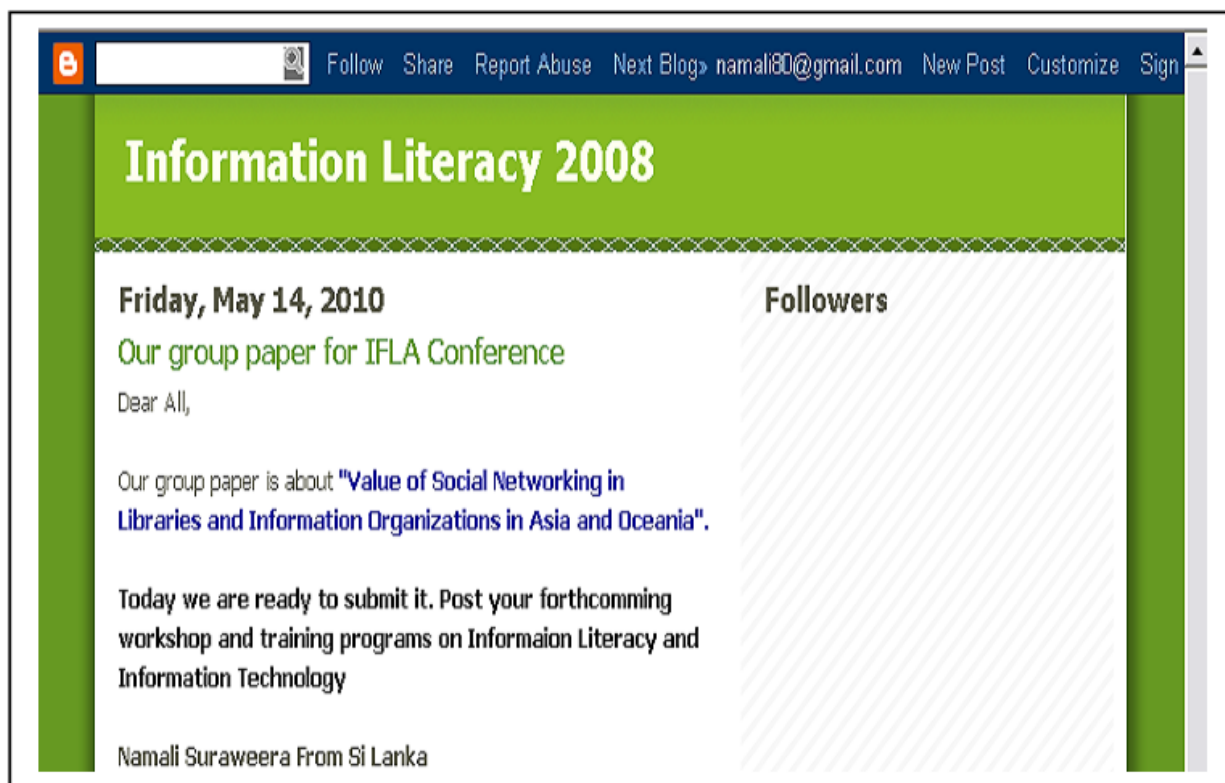


Image 2 : interface du blog « Information Literacy 2008»

Les blogs créés par des groupes autour d'un projet sont plus intéressants que les blogs personnels. Le propriétaire peut « accorder » des droits de publication aux autres et leurs textes peuvent être ou non soumis à validation. C'est le cas du blog Information Literacy 2008 : tous les membres du groupe ont le droit d'écrire sur le blog et tentent de le maintenir constamment à jour.

Quand des membres du groupe sont impliqués dans un projet lié à la Maîtrise de l'Information et aux TI dans leur pays, ils publient des informations sur le projet sur le blog afin que les autres puissent lui donner des idées. Les exemples de projets menés de la sorte révèlent que le programme est une réussite :

- Conception et développement d'un module de formation à la Maîtrise de l'Information pour un bibliothécaire enseignant sur la base du modèle du « big 6 » (étapes de la recherche d'information – ndt) - Malaisie
- Impact des TI sur les bibliothèques – Sri Lanka
- Amélioration du programme de Maîtrise de l'Information de la bibliothèque DISTED – Malaisie
- Développement des techniques de la Maîtrise de l'Information chez les scientifiques – Sri Lanka
- Développement de techniques pour trouver de la documentation – Népal
- Utilisation d'Internet (recherche sur le net) et de ses technologies pour des activités d'enseignement/apprentissage et pour le référencement bibliographique – Népal

- Amélioration des techniques de Maîtrise de l'Information chez les écoliers – Philippines
- L'importance de l'apprentissage et de la pratique pour la Maîtrise de l'Information – Iles Salomon
- Valeur des réseaux sociaux dans les bibliothèques et centres de documentation en Asie et Océanie – article collectif présenté à la conférence annuelle de l'IFLA.

Cela a conduit à faire de ce groupe un référent pour ses membres (voir image 3).

Image 3 – l'expérience d'un blog : Information Literacy 2008

Nous souhaitons exprimer ici nos remerciements au professeur Gary Gorman, au Dr. Dan Dorner, au Dr. Lan Anh Tran, au Dr. Philip Calvert, à Mme. Brenda Chawner et à M. James Duncan de la School of Information Management, Victoria University of Wellington, en Nouvelle Zélande, pour nous avoir apporté de nouvelles connaissances sur les évolutions technologiques et la Maîtrise de l'Information ce qui a fortement enrichi nos connaissances dans bien des domaines.

Nous souhaitons aussi remercier grandement l'ALP IFLA de nous avoir donné cette occasion exceptionnelle.

« Je suis très heureuse de la création de ce blog pour notre groupe. C'est une occasion pour moi d'échanger avec les autres membres du groupe et aussi de partager nos expériences et nos connaissances. La visibilité ainsi acquise me permettra de continuer le développement du métier de bibliothécaire au Sri Lanka. »



S.A.D.H. Namali Suraweera, chargé de cours, département des Sciences de l'information et des bibliothèques (Dept. of Library and Information Science, University of Kelaniya, Sri Lanka)



Norhayati Razali, directrice adjointe, Conseil National du Livre de Malaisie, Ministère de l'éducation, Malaisie.

« Ce fut une expérience extraordinaire, j'ai conduit des recherches pour la conception et l'élaboration progressive d'un module de Maîtrise de l'Information pour les bibliothécaires enseignant pour la Malaisie et plus particulièrement pour l'état du Penang. J'y suis parvenue notamment grâce aux idées novatrices que j'ai trouvées dans le blog. Maintenant, nous l'utilisons pour échanger des idées. »



Lal Bahadur Chouhan, Bibliothécaire adjoint, Bibliothèque centrale, Tribhuvan University, Kirtipur, Kathmandu, Népal.

« Nous découvrons un monde nouveau où nous pouvons vivre avec les autres. Nous avons vécu une expérience inoubliable en Nouvelle Zélande en 2008. Cette plateforme nous permet de maintenir le contact et de partager notre savoir-faire. Cela conduit aussi à utiliser les nouvelles technologies et permet d'améliorer les programmes institutionnels également. »

« Grâce aux nouvelles technologies, notre amitié se renforce de jour en jour. Nous sommes à même d'acquérir de nouvelles connaissances en maîtrise de l'information aussi bien qu'en technologies de l'information. La visibilité acquise m'aidera à réaliser un nouveau blog dans mon institut afin de promouvoir les services de la bibliothèque. »



Neela Tamang, bibliothécaire, Bibliothèque centrale de B.P. Koirala, Institute of Health Sciences, Dharan, Nepal



Ana Mae Kristine U. Hubilla, bibliothécaire en collèe, Don Bosco Technical Institute, Makati City, Philippines.

« Cela ouvre la porte aux idées nouvelles. Nous avons pu, en un temps très court, échanger des informations utiles. Les informations archivées sont très importantes car elles, nous permettent, en fonction de nos besoins, d'y retourner et de retrouver rapidement une information. Notre blog m'a aussi aidé à améliorer mes connaissances en Maîtrise de l'Information et Technologies de l'Information. Cela me permettra, à terme, de développer de nouveaux programmes sur la Maîtrise de l'Information dans la bibliothèque de mon établissement. »

« Je représentais le Sri Lanka, une île de l'Océan indien et un pays en voie de développement. Par conséquent, ce projet a été une formidable formation à l'usage des technologies d'aujourd'hui. Par ailleurs, cela m'a donné l'idée d'organiser des cours sur la Maîtrise de l'Information et les TI aux scientifiques de mon université. Il me suffit de publier sur le blog et immédiatement, mes chers collaborateurs du groupe ajoutent des commentaires. Je souhaite à tous beaucoup de succès. »



A.R.M. Mano Ratnayake, bibliothécaire adjoint, University of Sabaragamuwa, Sri Lanka.



Nicholas C. Rubosa, Bibliothécaire en chef, Iles Salomon, collèe d'enseignement supérieur, Honiara, Iles Salomon

« En comparaison des autres membres du groupe, je ne suis pas très à l'aise avec les nouvelles technologies dans la pratique. Cependant, j'ai progressivement amélioré mes compétences et je suis maintenant sur les rails. Grâce à cela, j'ai conduit avec succès un atelier sur la Maîtrise de l'Information dans mon institution. Très souvent, ce blog est comme une deuxième maison, comme pour les autres. »

« C'est l'un des résultats de l'atelier ALP IFLA sur la Maîtrise de l'Information et les TI qui eut lieu à Wellington, Nouvelle Zélande en 2008. La Maîtrise de l'Information est vitale car elle valorise une information pertinente et de valeur auprès de

l'utilisateur cible. Les bibliothèques peuvent créer leurs propres programmes de Maîtrise de l'Information en fonction de leurs usagers et de leurs besoins spécifiques. Plusieurs technologies peuvent être utilisées comme un tout pour attirer l'attention des usagers. C'est ainsi que j'ai compris que nous pouvions faire beaucoup grâce au blog. Parce que les bibliothèques doivent changer radicalement leur mode de pensée et de fonctionnement... »



Fairunizan Akbar Malik, bibliothécaire, Bibliothèque Kolej Disted, Penang, Malaisie



Shan Nawaz Mahesar, bibliothécaire en chef, bibliothèque des Forces armées, Pakistan.

« C'est quelque chose de nouveau pour moi...mais je suis très heureux de l'équipe que nous formons. Depuis 2008 nous partageons nos expériences. J'ai parfois l'impression d'être un peu à la traîne dans le groupe. Mais cela m'incitera à améliorer mes compétences dans les nouvelles technologies. Merci à tous ».

Toutefois, la fracture numérique est un obstacle majeur à la mise en place d'un réseau social à l'aide du web 2.0. Le terme fracture numérique fait référence à l'écart existant entre les personnes, les communautés qui ont accès et utilisent réellement les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et ceux qui n'y ont pas accès (Digital Divide Network, 2000). C'est pourquoi, au début, la contribution des membres du Pakistan, des Iles Salomon et du Népal n'était pas satisfaisante. Cependant, à l'aide de Skype et de Facebook, le groupe a réduit ces obstacles et a pu avancer.

Le réseau social que le groupe se proposait de créer a pour ambition d'être le point de départ du développement de réseaux similaires dans la région Asie-Océanie avec pour objectif de donner aux autres pays membres, des règles à suivre pour bien démarrer.

Bibliographie

1. **Clyde, Laurel A. (2004).** Blogs and Libraries, Chandos Publishing, UK.
2. **Digital Divide Network (2000).** Content and the digital divide: What do people want?, [en ligne]. Disponible sur: <http://www.digitaldividenetwork.org/contents/stories/index.cfm?key=14>, [consulté le 11 Novembre 2008]

3. **Embrey, Theresa Ross (2002)**. 'You Blog, We blog: A Guide to How Teacher – Librarians can use Blogs to build communication and research skills', *Teacher Librarian*, 30 (2), p.7-9
4. **Malik, Fairunizan Akbar (2009)**. "Push to Pull" IFLA ALP course on Information Literacy wellington, New Zealand, IFLA Asia and Oceania Section Newsletter, 21(1), p.21
5. **Nichani, Maish and Rajamanickam, Venkat (2001)**. 'Grassroots KM Through blogging', *Elearningpost*, [en ligne]. Disponible sur: <http://www.elearningpost.com/features/archives/001009.asp> , [consulté le 11 avril 2010]
6. **O'Reilly, Tim (2005)**. 'What is Web 2.0?' in *Teaching with Technology: An Academic Librarian's guide*, Chandos Publishing, UK.
7. **Scott, Peter (2001)**. 'Blogging: Creating Instant Content for the Web', [en ligne]. Disponible sur : <http://www.library.usask.ca/~scottp/il2001/definitions.html> , [consulté le 18 avril 2010]
8. **What is Social Networking?** [en ligne]. Disponible sur: <http://www.whatissocialnetworking.com/>, [consulté le 02 avril 2010]