

XVIIème colloque du GISGUF à YAOUNDÉ

***L'université en réseau et les nouveaux enjeux dans
l'enseignement supérieur et la recherche***

29 Avril 2010

**LES RÉSEAUX SOCIAUX À L'HEURE DES
ADMINISTRATIONS : L'EXEMPLE DES BIBLIOTHÈQUES**

***Yves CHAIMBAULT, secrétaire général de l'université Paul-Valéry
Montpellier 3***

Les réseaux sociaux

De quoi parle-t-on ? :

Au sens large : ensemble des personnes liées à un individu par amitié, affinité, liens professionnels

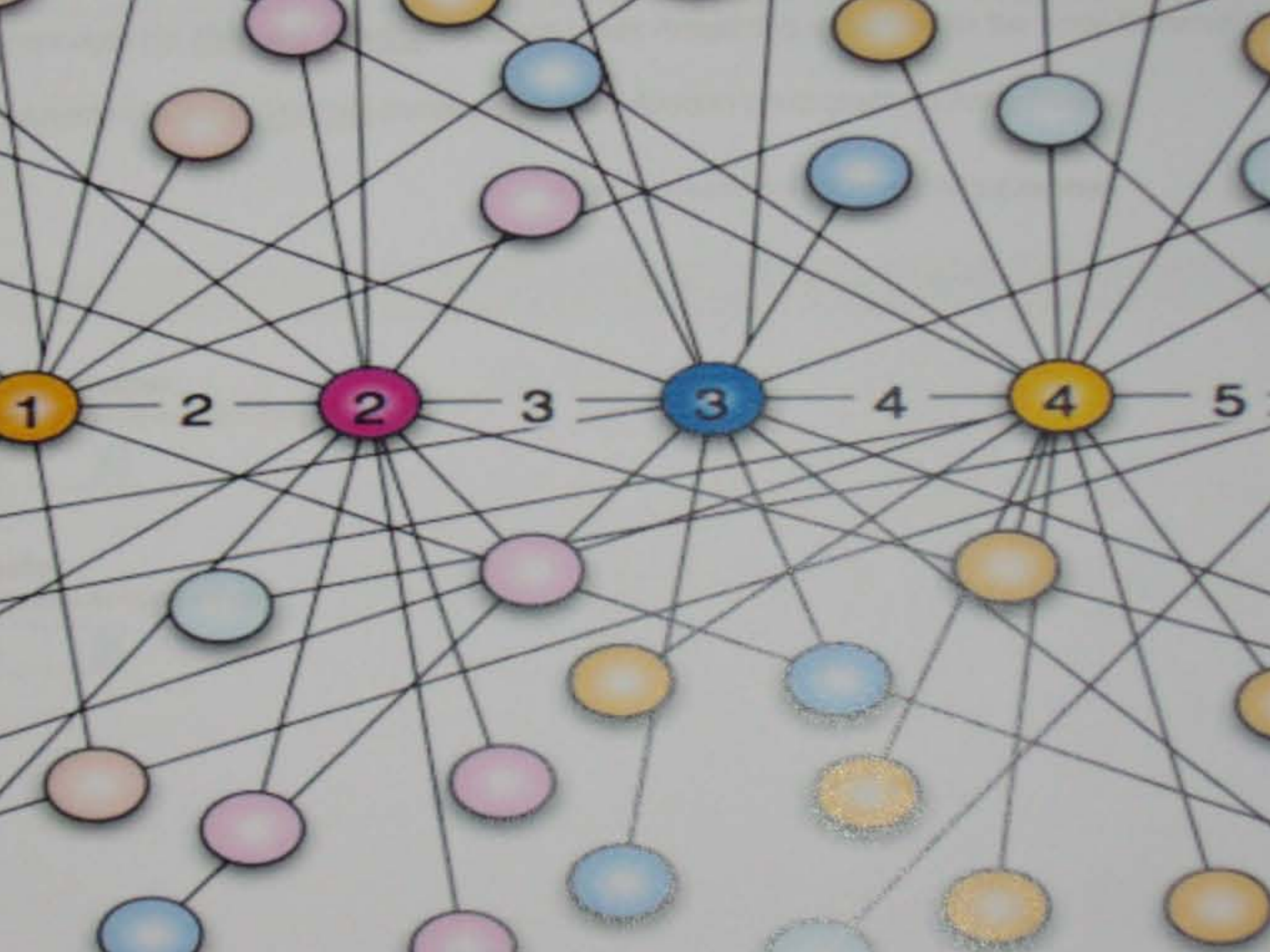
En ce sens, les réseaux sociaux existent bien avant la création de l'internet (Stanley Milgram, 1967, théorie des six degrés de séparation :

Il suffit de six intermédiaires maximum pour relier deux personnes qui ne se connaissent pas et donc atteindre n'importe qui dans le monde)

(*small world phenomenon*)

Internet renouvelle l'intérêt pour cette théorie : web 2.0, sites emblématiques

Mais les réseaux sociaux sont loin d'être homogènes



Les réseaux sociaux

De quoi parle-t-on ? : Le Web 2.0

Ensemble d'évolutions du web concernant davantage les usages que la technique

L'internaute devient acteur en alimentant les sites de contenu

Principes-clefs : plateforme web / données implicitement connues/architecture de participation/ syndication (vente d'un contenu à plusieurs diffuseurs) des contenus / fin de cycle logiciels

Les réseaux sociaux

Principes et éléments récurrents :

Selon Danah Boyd : « une catégorie de site web avec des profils d'utilisateurs, des commentaires publics semi-persistants sur chaque profil, et un réseau social public navigable (*traversable*) affiché en lien direct avec chaque profil individuel » Réseaux sociaux : *définition et recensement*

Désigne donc la plupart des applications et logiciels issus du web 2.0 (partages de photos, vidéos, diaporamas, etc, ou publications comme les blogs)

Mais c'est la notion de PROFIL qui discrimine les réseaux sociaux d'autres applications et en constitue le cœur : par le contenu, et les relations affichées qu'il apporte entre les membres (réseaux d'amis)

Les réseaux sociaux

Éléments constitutifs *a minima* :

=> Un site web

=> La création obligatoire d'un profil d'utilisateur, pour pouvoir accéder au réseau et bénéficier de ses services

=> La mise en communication des profils du réseau selon des modalités diverses

Ces applications offrent des services associés différents et ont des orientations bien typées

Les réseaux sociaux

Par le choix du réseau et l'utilisation des services, les usagers se créent une véritable identité numérique en :

- **personnalisant** leur espace (regrouper en un lieu virtuel des informations personnelles ou issues de sources externes)
- **sauvegardant** des extraits de sites ou des adresses web,
- créant, hébergeant ou regroupant du **contenu**
- constituant une **liste d'amis**
- agrégeant des **flux RSS**

L'étendue du réseau est essentielle (diversité des contacts)

Les réseaux sociaux

Spécificités : la diversité

Par le nombre de réseaux sociaux (Facebook, Orkut, Hi5, LinkedIn, Myspace ...) et leur domaine

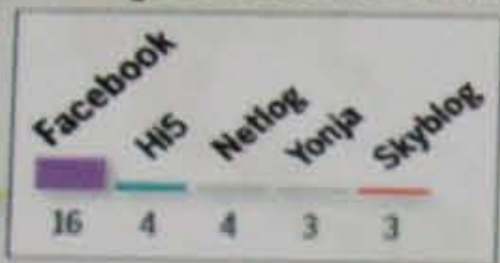
Par la typologie des utilisateurs

Par l'usage fait des réseaux

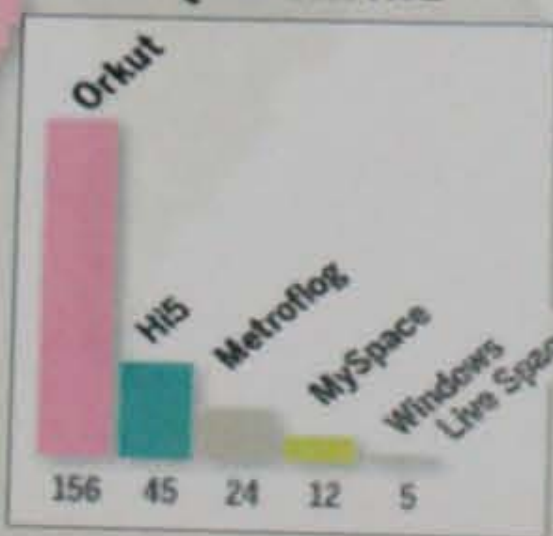
Par le fonctionnement des réseaux



AFRIQUE - PROCHE-ORIENT

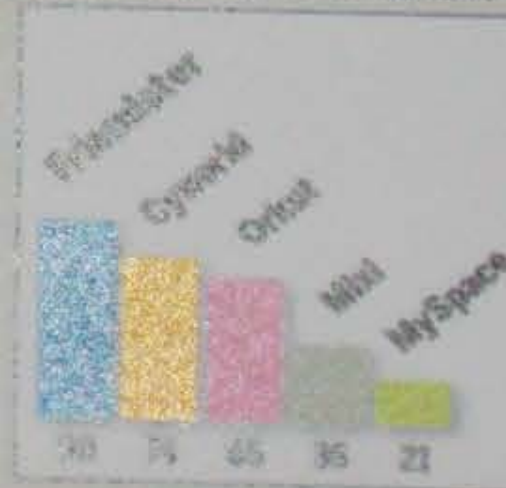


AMÉRIQUE LATINE



ASIE - PACIFIQUE

un tiers des inscrits dans le



Les réseaux sociaux

Spécificités : quels usagers ? Pourquoi faire ?

Tous *digital natives* ? Digital natives = jeunes nés une souris d'ordinateur à la main (rapport de Sylvie Octobre) : *la relation prise comme valeur de soi permet de construire repères et marqueurs identitaires ... éléments de rattachement et de différenciation*

La moyenne d'âge des utilisateurs de réseaux sociaux est de 28 ans
Plutôt des hommes, plutôt à gauche, usage élevé de l'internet

Forte progression : 60% des internautes en 2009, 75% en 2012 ?
(IFOP), mais quelle utilisation effective ?

Et puis, tous les utilisateurs des bibliothèques ne sont pas
internautes

actifs ent S

Segments include consumers participating in at least one of the indicated activities at least monthly

Critics
19%

Collectors
15%

Joiners
19%

Spectators
33%

Inactives
52%

Les réseaux sociaux

Spécificités : Mutation des usages, mutation des institutions

Moins importantes en tant que centres de ressources documentaires, les bibliothèques restent un lieu de sociabilité, d'échanges, de rencontres (de 1989 à 2005 : fréquentation de 23% à 43%)

Les médiathèques en intégrant produits numériques et outils technologiques profitent du mouvement de désinstitutionnalisation global du rapport des jeunes à la culture (S. Octobre)

Plus de la moitié des étudiants de 1^{ère} année se sont inscrits sur le site Facebook de l'université de Leicester avant d'avoir effectué leur rentrée pour s'y faire des amis (*The facebook project*).

=> réseau social = mode relationnel affectif comme outil de sociabilisation

Les réseaux sociaux en bibliothèque : est-ce bien raisonnable ?

L'usage professionnel des réseaux sociaux en bibliothèques est non seulement possible mais déjà une réalité :

sur facebook, plus d'une vingtaine de profils et de pages institutionnelles

Plus de 500 groupes comportent le nom bibliothèque ou library

MySpace propose une quinzaine de profils d'établissements français et plus de 500 avec le mot clef library

Usages individuels

Usages institutionnels

Réseaux sociaux en bibliothèque : usages individuels

L'inscription à des réseaux tels LinkedIn ou Viadeo permet de :

- mettre en avant sa pratique professionnelle
- renforcer son propre réseau par l'affichage de son parcours
- ou de son activité présente
- la publication de documents
- l'affiliation à des groupes qui contribuent à la pratique de veille informationnelle

Réseaux sociaux en bibliothèque : usages institutionnels

L'institution multiplie les accroches : profils établis au nom de la bibliothèque, groupes ou pages auxquels l'utilisateur peut s'abonner, sur lesquels il peut agir, ou se désigner membre

Ces usages permettent de situer la bibliothèque dans le paysage informationnel de l'utilisateur et de :

- Promouvoir la bibliothèque
- Disséminer la bibliothèque

- Améliorer les services de la bibliothèque
- Former les usagers

Usages institutionnels en bibliothèque :

Promouvoir la bibliothèque :

Faire connaître la bibliothèque en elle-même

Donner un visage aux bibliothécaires

Signaler les événements

Avertir directement les abonnés à la page

4 exemples : Paul Cézanne, la BNU de Strasbourg, Toulouse,
Zicamontreuil

Usages institutionnels en bibliothèque :

- Disséminer la bibliothèque :

En multipliant les accès vers les ressources proposées : apporter LA bibliothèque DANS l'environnement où évolue l'utilisateur

En installant des widgets (modules dédiés à une activité précise donnant accès au catalogue, aux périodiques électroniques, aux bases de données) => rendre le catalogue interrogeable depuis l'interface de l'utilisateur

Exemple : école centrale de Lyon

Usages institutionnels en bibliothèque :

- **Améliorer les services de la bibliothèque** : renforcer par la technologie la relation DE SERVICE qui unit professionnel et usager => meilleure appropriation de l'information (par la personnalisation et l'interactivité proposées)
- L'établissement est au plus près des besoins des usagers
- Ainsi Lyon 1 a interfacé sa plateforme pédagogique SPIRAL avec Facebook (possibilité de visualiser planning et modules de cours dans le profil Facebook en rattachant le compte SPIRAL)
- Nouveau rapport bibliothèque/usager : manifestation de désirs, commentaires sur les profils institutionnels (bibliothèque sainte Geneviève)

Usages institutionnels en bibliothèque :

- **Améliorer les services de la bibliothèque** : renforcer par la technologie la relation DE SERVICE qui unit professionnel et usager => meilleure appropriation de l'information (par la personnalisation et l'interactivité proposées)
- L'établissement est au plus près des besoins des usagers
- Ainsi Lyon 1 a interfacé sa plateforme pédagogique SPIRAL avec Facebook (possibilité de visualiser planning et modules de cours dans le profil Facebook en rattachant le compte SPIRAL)
- Nouveau rapport bibliothèque/usager : manifestation de désirs, commentaires sur les profils institutionnels (bibliothèque sainte Geneviève)

Usages institutionnels en bibliothèque :

- Former les usagers :
- *le maintien du rôle des professionnels de l'information dans un monde en 2.0 -- nouvelles compétences*
- Appréhension et compréhension du rôle que peuvent prendre les réseaux sociaux
- Évaluation de l'information diffusée sur ces réseaux
- Création de contenu
- Respect des contraintes légales
- Transmission de ces compétences aux usagers

Risques et limites

- La dispersion de l'identité numérique (données de type et de niveau différents et non coordonnés)
- La rémanence de l'image (rien ne s'efface)
- La non vérification des contenus

- => nécessité d'un rôle de médiateur ou d'animateur pour prendre en compte les paramètres d'une présence numérique

- => rôle du Lieu, rôle de la Personne

Conclusions

Les Réseaux sociaux en bibliothèque peuvent être un tremplin formidable pour entretenir une relation différente, renouvelée avec l'utilisateur

Mais la mise en place de tels réseaux se fait en fonction de stratégies, d'objectifs définis, avant même de réfléchir aux outils

Elle nécessite également un rôle d'animateur, de médiateur afin de prendre en compte l'ensemble des paramètres d'une présence numérique

Quelle transposition dans l'ensemble des activités ?

L'intérêt

S'agit-il d'un épiphénomène ? D'une mode ?

Ou de quelque chose de plus important ? Une ligne d'évolution majeure ?

Un simple vecteur d'information supplémentaire ?

Ce qui se fait sur les réseaux sociaux nous intéresse-t-il ? (propos oiseux, peu d'intérêt pour la chose académique)

Quelle transposition dans l'ensemble des activités ?

La communication

On n'a ni l'initiative, ni la maîtrise de l'information distribuée.

Or, celle-ci est intimement liée au service concerné, SCD, UFR, Formation ...

Mais l'information est présente et rémanente

Quelle maîtrise pouvons-nous prétendre en avoir ?

Quelle structure de gestion ou d'interface ?

Quel réseau des communicants, quelle charte ?

Unis cites recrute des volontaires
18-25 ans - projets solidaires -
service civil volontaire + international
mardi 23 mres #lille 17h

12:23 PM Apr 18th via TweetDeck

<http://bit.ly/bTzzak>

8:44 PM Apr 3rd via Facebook

Page de l'Université de Lille1 sur Facebook - #lille - <http://bit.ly/5P1E1R>

8:43 PM Apr 3rd via TweetDeck

RMN900 : un équipement exceptionnel, unique en France inauguré
sur le campus scientifique - <http://bit.ly/6BGU8B>

4:55 PM Apr 1st via TweetDeck

Café du président - en ce moment - Espace Culture Lille1 #lille
#lille1

10:15 AM Apr 1st via TweetDeck

Blogs de Lille1 - mise à jour sur Elgg - <http://bit.ly/mSBbk>

10:53 PM Mar 31st via TweetDeck

En ce moment, Café Langues à L'Espace culture de Lille1 -
Comment profiter de la richesse interculturelle de Lille1 - 50
nationalités #lille

9:06 PM Mar 31st via TweetDeck

Café Langues - Mercredi 31 mars - Espace Culture - Rencontre
des Traditions de Lille1 - <http://bit.ly/1A0pD>

Quelle transposition dans l'ensemble des activités ?

La norme

Des comportements peuvent devenir des standards. Des « standards de fait » s'imposent comme des « normes ».

La question est de savoir en prévoir l'émergence, l'accompagnement et la régulation, y compris au plan juridique (identité numérique).

Tout le mérite de cette présentation revient à Thomas CHAIMBAULT, bibliothécaire à l'ENSSIB

(Les fils sont plus grands que les pères et vos cœurs n'en sont point jaloux Mehul)

Vous pouvez consulter trois diaporamas :

Diaporama générique sur les réseaux sociaux et leur utilisation en bibliothèques :

<http://www.megaupload.com/?d=POLGGX1A>

Sur Twitter : <http://megaupload.com/?d=6UGDTU4X>

Sur Facebook : <http://megaupload.com/?d=X0YIYL9W>

MERCI DE VOTRE ATTENTION