



HAL
open science

Médiations informationnelles au prisme de l'innovation par l'usage des technologies numériques d'information communication en institutions culturelles.

Samuel Tietse

► **To cite this version:**

Samuel Tietse. Médiations informationnelles au prisme de l'innovation par l'usage des technologies numériques d'information communication en institutions culturelles.. Les écosystèmes numériques et la démocratisation informationnelle : Intelligence collective, Développement durable, Interculturalité, Transfert de connaissances, Nov 2015, Schoelcher, France. hal-01258338

HAL Id: hal-01258338

<https://hal.univ-antilles.fr/hal-01258338>

Submitted on 18 Jan 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Samuel TIETSE est enseignant chercheur, Maître de Conférences en Sciences de l'Information et de la Communication à l'université François Rabelais de Tours. Il est surtout Membre du laboratoire MICA - MSH Aquitaine - Université de Bordeaux

Médiations informationnelles au prisme de l'innovation par l'usage des technologies numériques d'information communication en institutions culturelles.

L'essor des réseaux sociaux a conduit de nombreuses organisations à investir dans les technologies numériques d'information communication (TNIC). Le modèle théorique de *l'innovation par l'usage* est ici convoqué pour analyser les pratiques informationnelles qui prennent place dans des institutions à caractère culturel et dans lesquelles quelques activités de médiations articulées autour des usages des réseaux sociaux numériques ont été repérées. Nous tentons de montrer en quoi les logiques d'usages de ces technologies - réseaux sociaux numériques incarnées par certaines institutions *leaders*, usagers influents déconstruisent les pratiques de médiations et profilent une nouvelle identité numérique aussi bien du professionnel que du rôle assigné par convention aux bibliothèques.

Mots-clés : réseaux sociaux numériques, médiation informationnelle, innovation par l'usage, pratique informationnelle, institution culturelle

Mediations in the information communication at digital technologies innovation use prism in cultural institutions.

The social networks high level rise led many organizations to invest in information and communication digital technologies (ICDT). Innovation by use theory is convened here to analyze the informational practices taking place in cultural institutions. We try to show in what logics using those technologies linked at digital social networks by certain institutions leaders recalled users influential divert meditational practices and profile a new digital identity of the professional as well as the library assigned role.

Keywords: digital social networks, mediation informational, innovation by use theory, practical informational, cultural institution

Médiations informationnelles au prisme de l'innovation par l'usage des technologies numériques d'information communication en institutions culturelles.

Samuel TIETSE - Laboratoire MICA - MSH Aquitaine - Université de Bordeaux

La question de la relation entre « usage » et « médiation », deux notions omniprésentes dans les recherches en sciences de l'information et de la communication continue de susciter bon nombre d'interrogations. Elle a le mérite d'être posée aujourd'hui dans une société caractérisée par ce que Francis Jauréguiberry qualifie « ...d'ubiquités: riche en informations, pauvre en communication » (Jauréguiberry, 1995). A travers les organisations, le développement du web et la transition vers le numérique sont partout vécus comme une nébuleuse qui brouille de nombreux repères en transformant la nature des prestations et des services. Le propos de notre étude est de tenter de débrouiller cette situation par une entrée avec le modèle de l'innovation selon l'usage (Von Hippel, 2001). Fort de cet appui théorique, nous nous projetons d'analyser les pratiques de médiations observées dans les institutions à caractère culturel à partir des usages des technologies numériques d'information et de communication (TNIC) dont notamment les réseaux sociaux numériques (RSN). Dans un environnement web aux caractéristiques d'un écosystème informationnel numérique (réseaux sociaux, blogs, univers « *netvibes* »...), nous nous réapproprions les significations des concepts de « médiation informationnelle », d'« usage » et, posons l'hypothèse que le développement des activités de médiations est tiré par l'usage des TNIC. Aborder la question des médiations informationnelles du point de vue de l'innovation par l'usage des réseaux sociaux en bibliothèques et musées s'avère être le fil conducteur de cette étude.

Après avoir présenté son cadre théorique et contexte, la première partie de ce document discute les notions de « médiation », d'« usage ». Dans la deuxième partie largement présentée dans un encadré, nous effectuons une revue de la littérature sur les usages des réseaux sociaux expérimentés dans diverses institutions leaders ou usagers influents, et à partir de quoi, une synthèse des diverses formes de médiations informationnelles permettrait de mettre en visibilité ce qui se joue, à l'échelle du web sémantique en termes de liens ou de tensions entre « médiations expertes » et « médiations non expertes ». Le profilage d'une nouvelle identité numérique du professionnel de l'information ou le changement du rôle de l'institution générant de la médiation sont constatés. Enfin, située au cœur de la médiation informationnelle, l'activité du bibliothécaire documentaliste semble se muter ou se traduire en journaliste de ses propres collections et ressources web qu'il aura repérées.

1 - Contexte et cadre théorique : quelques clarifications conceptuelles

1.1 - Contexte

Trois générations illustrent le développement sociotechnique du web dans la société dite de l'information : la première est celle du « Web1 » en tant que portail en mode lecture uniquement que l'on a pu assimiler au web d'accès aux documents ; la deuxième est celle du web 2.0 ou web social, plate-forme collaborative

et participative : « *read and write* » au sens anglo-saxon du terme, dont les fonctions consistant à hybrider publications et conversations ont permis l'interconnexion des internautes ; enfin, le web sémantique ou « web du futur » surfant sur la vague du précédent, présenté comme la troisième génération du web est assimilé à un écosystème informationnel numérisé au sens de « *linked data* », traduisant un espace dans lequel les objets traitent et génèrent des données qu'ils communiquent ou contiennent des ressources qui sont intra et extra-documentaires. Il s'agit du web des objets documentaires communicants dans lequel interviennent acteurs, entités et outils tels les réseaux sociaux, les blogs, les univers netvibes, etc. Ici, le document traditionnel, passeur de connaissances a cédé sa place à des flux d'informations qui déferlent sur des écrans, de manière de plus en plus personnalisée donnant lieu à la création d'opportunités et d'expertises nouvelles (Agostinelli, 2003).

Dans ce contexte se radicalise une société caractérisée par un déploiement incessant du numérique et un nouvel âge d'or à l'innovation comme le fait remarquer une partie de l'étude de (Burrus, 2013). Cette révolution s'explique à la fois dans l'usage des TNIC et dans la mise en réseau des organisations qui font émerger de nouveaux territoires de création et partage des connaissances, d'innovation de services et prestations tels que le « Crowdsourcing », le « Community management », les réseaux sociaux, les pratiques de folksonomies, etc.

1.2 – Cadre théorique : une relation forte entre « médiation » et « usage » en SIC

La relation entre « médiation » et « usage » a été légèrement abordée ces dernières décennies, précisément en sciences de l'information et du document (SID), au sens anglo-saxon de *Library and information sciences*. L'avènement du Web du futur et l'ubiquité du numérique suscitent engouement et interrogations autour de la question des processus d'information et de communication (Jeanneret, 2009). L'émergence des TNIC dont les médias sociaux numériques et, la profusion observée ces dernières décennies de leurs usages conduit à penser qu'elles sont à l'origine de multiples transformations induites dans les organisations. Autrement dit, les usages liés aux médias sociaux émergents entraînent-ils de profondes mutations dans les institutions à caractère culturel? Afin de mesurer la portée de cette interrogation, l'analyse des médiations informationnelles sera abordée à travers le paradigme dit de « l'innovation par l'usage » (Von Hippel, 2001) dont les fondements sont empruntés aux sciences de gestion. Mais, que signifient ces concepts tant décriés en SIC que sont « médiation informationnelle » et « usage » ?

1.3 - Médiation informationnelle

La médiation informationnelle fait l'objet d'un ensemble d'études et de discours qui s'intéressent aux évolutions des services et activités liés à la circulation de l'information, aux processus de production–diffusion-appropriation de l'information, à l'amélioration de contacts et/ou de dispositifs entre producteurs et consommateurs de l'information et aux changements organisationnels produits dans les espaces et lieux de médiation (Simonot, 2012). Questionner les médiations informationnelles reviendrait à étudier les modalités d'inscription du concept « *médiation* » dans les différents champs

disciplinaires qui le parcourent, au premier rang desquels les sciences de l'information et du document (SID).

Une approche de la médiation en SID

A l'origine, le terme « médiation » s'apparente, par sa forme, à « média » ou « médiatique » et ressemble à s'y tromper à « médiatisation ». Il évoque, comme le soulignent (Serge Cacaly et al., 2008), « *ce qui se trouve au milieu, ce qui est intermédiaire, entre deux éléments, entre deux adversaires* ». En sciences de l'information et du document, cette notion a été pensée pour désigner le rôle, primordial, joué par un médiateur (spécialiste de l'information), comme intermédiaire entre un usager et un système d'information (*ibid*). De l'émergence du support numérique au fonds documentaire devenu virtuel, tout concourt à la remise en cause des intermédiations traditionnelles. Le souhait d'un contact direct entre auteur et lecteur, producteur et usager (pour raccourcir la distance générée par la matérialité du document) est partout prôné puisqu'on assiste à un développement des formes nouvelles d'intermédiation (médiation numérique). La question de la médiation se trouve ainsi aujourd'hui au cœur de la société de l'information et, depuis quelques décennies, son entrée dans le champ des SIC permet d'articuler l'approche des relations entre culture, information et communication (Lamizet cité par (Simonot, 2012).

Certaines études et auteurs de courants ou disciplines différents ont longtemps discuté de la notion de médiation : comme catégorie anthropologique, le terme *médiation* au singulier exprime une conception de la culture; comme catégorie professionnelle, il désigne un ensemble de dispositifs, de gestes et de métiers et, enfin, comme outil conceptuel, il supporte la description des composantes du processus d'information-communication (Davallon, 1995) cité par (Jeanneret 2004). Quoi qu'il en soit, tous les gestes amateurs (médiations non expertes) et professionnels (médiations expertes), ont une dimension symbolique (Dufrene et al., 2001). Ils dessinent des objets, définissent des relations à la culture, favorisent des postures, légitiment des normes. Le développement ou la traduction¹ de ces objets, relations, normes, dispositifs, produits et services n'est plus tiré par la seule innovation en matière technologique. Il repose sur l'imaginaire de l'utilisateur, sur l'appropriation et l'invention sociales des applications liées à ces technologies, c'est-à-dire à leurs usages et leurs braconnages (De Certeau, 1990). Enfin, la notion de médiation est présentée dans la spécificité « science de l'information du document » comme une médiation des savoirs, qualifiée de « médiation informationnelle », celle qui concourt à accompagner l'utilisateur dans ses pratiques informationnelles (Gardies, 2012).

1.4 - Focus sur la notion d'« usage »

La notion d'« usage » discutée et conceptualisée pour la première fois dans la sociologie des médias avec le courant fonctionnaliste des « *Uses and gratifications* » considère que les utilisateurs ne reçoivent pas passivement des messages, mais utilisent activement les médias pour en retirer des satisfactions spécifiques répondant à leurs besoins psychologiques (Katz, 1973). L'idée d'usage entretient un lien historique avec les études de réception des médias ayant joué un rôle dans l'affirmation de la liberté du « récepteur » face

1 La traduction au sens de la mutation ou transformation des outils et dispositifs

aux médias (De Certeau, 1990). Mais derrière la notion d'« usage des TIC » se cache un renversement de perspective qui vise à redonner aux personnes un pouvoir d'agir, d'adapter et de créer face aux technologies qui prétendent leur prescrire des manières de faire (ibid.) et d'agir (Perriault, 1989). Parler d'usage, c'est aussi évoquer à la fois du fonctionnel (comment on s'en sert ?) et du symbolique (qu'est-ce qui se joue ?). En SIC, la notion d'usage a un statut plutôt instrumenté dans le champ de l'innovation : techniques de télécommunications, informatique en réseau, aujourd'hui TIC, etc. L'histoire des récentes technologies à succès ayant montré que les usagers sont aussi souvent des acteurs essentiels de l'innovation (Coutant et al., 2012).

1.5 - Approche de l'innovation par l'usage : l'utilisateur créateur de l'innovation

A l'origine, l'innovation est définie comme une invention qui s'est répandue en étant appropriée par un milieu social (Alter, 2000). Cette définition met l'accent sur l'idée de nouveauté apportée dans un service, sur un marché, sans présumer de son origine (consommateurs, entrepreneurs, chercheurs, ingénieurs). La notion de l'innovation a été aussi modélisée par Joseph Schumpeter (1883-1950) comme une *boîte noire* selon les termes de Bruno Latour, c'est-à-dire un processus linéaire reliant d'une part l'invention et, d'autre part, l'innovation (Schumpeter, 1934). Il s'avère difficile d'isoler un processus d'innovation qui n'aurait lieu qu'à l'intérieur des centres de recherche, des dynamiques sociales associant très étroitement usagers, technologues, innovateurs et militants, à l'exemple² : ce sont des informaticiens férus de culture générale qui ont initié la conception collaborative d'une encyclopédie universelle et multilingue, *Wikipedia*, qui rivalise aujourd'hui avec les produits éditoriaux du secteur.

1.6 - Approche de l'innovation par l'usage : l'innovation par l'utilisateur pilote ou influent

Le processus de l'innovation a fait l'objet de deux approches théoriques opposées, la « *technology-push* » (poussé par l'offre) de Schumpeter (1912-1942) où les avancées de la science et de la technologie sont le principal stimulus du processus d'innovation (Schumpeter, 1934) et la « *demand pull* » (tirée par la demande) de (Schmookler, 1966) où l'innovation n'est qu'une résultante de l'attente des usagers, clients ou autres parties prenantes. Certains auteurs pensent que du fait qu'elle repose de plus en plus sur une logique de réseaux et d'interactivité, l'innovation est basée principalement sur les TIC (Camille salinesi, Abdelkader Achi, 2015).

A ces approches vient s'ajouter celle dite des « *Lead-users* » développée par (Von Hippel, 1986) qui met l'accent sur le rôle des utilisateurs de technologies comme acteurs majeurs de l'innovation des services au sein d'une organisation. Cet auteur souligne que l'étude de l'innovation devrait se tourner vers l'étude des comportements des utilisateurs et pas seulement vers le seul fonctionnement des services. Les utilisateurs pilotes innoveraient au tout début du cycle d'innovation, avant d'être copiés et adoptés par d'autres utilisateurs. Cette approche incarne le modèle de l'« innovation par l'usage » sur lequel nous nous sommes adossés et qui stipule que « ...les idées créatives à l'origine des innovations peuvent provenir de tout acteur présent ou potentiel, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation... » (ibid.). Enfin, appréhender l'innovation par

² Plusieurs sites Internet consultés le 25 juin 2014 contenant du wikipédia

l'usage, c'est s'intéresser aux manières qu'ont les acteurs de s'approprier les technologies et en considérer les modalités dans leurs dimensions sociale, culturelle ou politique (Dominique Cardon, 2005).

2 - Contribution empirique : une lecture des médiations informationnelles à partir des usages des médias ou réseaux sociaux en institutions culturelles

2.1 - Synthèse – proposition

La question des médiations informationnelles du point de vue de l'innovation par l'usage des réseaux sociaux numériques dans les institutions culturelles générant de la médiation (bibliothèques, centres de documentation, musées) en contexte web sémantique.

Hypothèse principale : le développement des formes de médiations informationnelles est lié à l'usage des plates-formes des réseaux sociaux numériques.

Méthodologie

Une méthodologie basée sur le recueil et l'exploitation des sources d'information décrivant les activités de médiations informationnelles au regard des usages des TNIC-RSN.

2.2 – Observation de quelques pratiques de médiations informationnelles

Encadré : Description des usages des réseaux sociaux numériques par les institutions leaders ou usagers influents en bibliothèques³

Facebook

La BNF sur Facebook, pourquoi faire ?

Des usages de « Facebook » à la BNF (Bibliothèque nationale de France) pour informer un public

Deux pages Facebook sont des comptes d'ordre « générique »: la page « BNF-Bibliothèque nationale de France » et la page « BNF Haut-de-jardin ». Une autre est destinée à un public scolaire. Elles sont tournées vers les services aux usagers et contiennent des informations concernant les horaires, la localisation et les moyens de se rendre à la BNF. Le premier compte est un portail d'accueil parallèle au site web de la BNF. Il se distingue des autres en ce qu'il autorise le visiteur à écrire sur le mur, signe de son caractère « grand public ». Son ouverture répond à la volonté exprimée d'aller à la rencontre du public : « ... *il faut y être, manifester une présence active dont l'objectif est de toucher un public différent et de créer de nouvelles formes de relations entre bibliothèque et ses usagers présents ou*

3 Source : mémoire d'études walter galvani – ensib - Villeurbanne

4 Source : Blog de Lionel Dujol : <http://labibaprivee.wordpress.com/tag/dissemination/>

5Source : « usages des Médias Sociaux par des bibliothèques » en ligne, consulté le 30 juin 2015

6 (Ibid.) voir accreditedonlinecolleges.com

distants », déclare en substance un responsable professionnel de la BNF (cité par (Galvani Walter, 2012). Cette page cherche à offrir le plus de publicité et de visibilité aux nombreuses activités que la BNF organise et qui peuvent susciter l'intérêt des publics les plus variés et les plus dispersés (ibid.).

La BNF utilise « Facebook » pour valoriser son patrimoine

Trois comptes Facebook de la BNF assignées à la valorisation des collections patrimoniales : la page « Gallica », la page « Arlequin - BNF Arts du spectacle » ainsi que « la Bibliothèque Numérique des enfants ». Gallica, bibliothèque numérique de la BNF est dans un processus de numérisation de masse du patrimoine libre de droits couvrant tous les domaines (vocation encyclopédique). La page Facebook est utilisée comme le moyen de modifier l'image de cette institution, considérée sans doute comme encore élitiste (Galvani Walter, 2012).

Des usages de « Facebook » pour de la médiation artistique⁴

- **La bibliothèque francophone de Limoges (BFL)** est présente sur Facebook via une page : «*l'emusic box*» qui se veut être un *jukebox* virtuel à l'écoute des artistes musiciens de la région Limousin. La page permet de suivre l'actualité des artistes et annonce leurs concerts. La bibliothèque se positionne comme l'un des animateurs de cette scène locale en offrant des espaces numériques dans lesquels cette communauté accède à des contenus. La page rassemble plus d'un millier d'amis. Tous ne sont pas des « amis » de la bibliothèque mais des « fans » des artistes locaux portés et défendus par les bibliothécaires de Limoges.

- **La médiathèque municipale de Dole** a un blog «*Médiamus*» sur Facebook perçu d'abord comme un blog thématique musical avant d'apparaître comme un service de la bibliothèque. Ceci lui a permis d'être classée dans la communauté d'intérêt des amateurs de musique.

Des usages de « Facebook » pour promouvoir les réseaux et collections des bibliothèques

- **Au SCD de l'université de Tours** : la page Facebook est utilisée pour promouvoir ses composantes dans des espaces numériques utilisés au quotidien par leurs usagers. On y trouve une information factuelle sur le fonctionnement de la bibliothèque (horaires, date de fermeture, mode d'emploi), les annonces d'événements... Parfois un retour d'animation via publication de photos et/ou d'articles. Les collections sont mises en valeur par l'annonce de nouvelles acquisitions ou de nouveaux abonnements à des revues.

- Au SCD de l'Université d'Angers pour améliorer la relation bibliothécaire / usager

Le SCD de l'université d'Angers dispose de deux pages Facebook, qui rassemblent chacune d'elles plus de 1000 amis. Les bibliothécaires sollicitent régulièrement cette communauté pour recueillir leur avis sur un service, mais parfois pour débattre ; faire connaître ses collections et mettre en avant ses activités assurant ainsi sa propre promotion en tant qu'établissement dynamique à l'écoute de ses usagers par cette proximité créée usagers-bibliothèque. La valeur ajoutée ici est bien le travail d'animation de la communauté en ligne effectué par les bibliothécaires par le biais des outils réseaux sociaux numériques.

Usages du profil « Facebook » à l'Infothèque du Pôle universitaire Léonard de Vinci à Paris : une participation au web des conversations

L'équipe de l'Infothèque a mis en place une offre de médiation numérique, non seulement éditer et organiser des contenus mais également inscrire cette médiation dans le Web des conversations. Elle intervient dans le fil de discussion des enseignants et des étudiants pour proposer des conseils documentaires, choix d'ouvrages concernant les métiers liés à différentes spécialisations proposées.

Usages de « Twitter » à la BNF pour la veille et l'expérimentation dans l'innovation des services. Deux comptes Twitter pour la BNF : « LaboBNF » « GallicaBNF ». Un « tweet » de temps à autre pour relayer des liens autour de tout ce qui est « dédié aux nouvelles technologies de lecture et d'écriture ». Twitter favorise la veille technologique, l'attention aux innovations, aux tendances en train de naître, la curiosité envers un monde en pleine effervescence (Walter Galvani, 2012).

Twitter

Des usages de « Twitter » en bibliothèques pour le suivi des auteurs et artistes⁵

Retweeting new material: Le compte *Twitter* de nombreuses bibliothèques font souvent suivre les tweets d'auteurs et d'autres artistes présents dans leurs collections.

« You Tube » à la Cambridge university Library pour la recherche d'information

Broadcasting live events: certaines bibliothèques diffusent des vidéos en direct des animations et événements comme des soirées jeux ou des rencontres d'auteurs, etc.

Autres usages des RSN répandus dans les bibliothèques : Facebook, Twitter, Flickr⁶

a) – tirer profit de l'intelligence collective par des pratiques de folksonomies

Delicious tag bundles: des bibliothèques proposent des groupes de tags sur *Delicious* comme annuaire de liens validés disponibles à partir du site de la bibliothèque et facilitant des pratiques d'indexation numérique et collective.

Working collaboratively: cet article en anglais a été écrit par deux bibliothécaires universitaires qui ne se sont jamais rencontrés mais ont été capables de travailler en collaboration à travers les outils RSN.

BiblioCommons: Nombres de bibliothèques universitaires et publiques utilisent *BiblioCommons* comme outils de partage où elles échangent des conseils, des recommandations, des tags, etc.

Des usages des réseaux sociaux littéraires (RSL) en bibliothèques

Dans la décennie 2001-2010, l'aspiration des réseaux sociaux émergents, comme Facebook, a vu apparaître sur le Web des échanges de vues sur des œuvres culturelles : cinéma, littérature. En matière de livres, le mouvement du géant des librairies en ligne Amazon s'étend au monde littéraire francophone avec une version française de *Librarything* ainsi que deux nouveaux venus purement francophones : *Babelio* et *Libfly*.

Une présence des bibliothèques sur les RSL via des prestations de « community management »

Une inscription sur *Libfly* ou *Babelio* constitue déjà une démarche de médiation pour une bibliothèque. Avec leurs outils et services, ces RSL facilitent l'accès des internautes aux livres. Ils offrent des pistes de lectures via les commentaires de leur communauté, les étiquettes, des recommandations de lectures, les échanges directs entre les membres de la communauté sur la plate-forme sociale.

Une coexistence de médiations expertes et non expertes... on rencontre sur le Web des RSL, d'une part des blogs personnels dont l'auteur critique une série d'œuvres et permet aux internautes de réagir et, d'autre part, une catégorie de blogs littéraires où on retrouve des sites professionnels, comme « *nonfiction.fr* », qui s'est concentré sur les ouvrages documentaires. Ici, les critiques sont rédigées par une équipe et les internautes réagissent à une critique en postant un commentaire.

2.3 - Discussions

Les données précédemment recueillies nous permettent de nous rendre compte de ce que les les usagers influents, utilisateurs pilotes ou institutions leaders innovent dans les activités de médiations au début. Ils seront copiés et adoptés par d'autres usagers par la suite.

Qu'elles soient informatives, éditoriales ou documentaires, ces médiations circonscrites sont toutes regroupées sous la dénomination de « médiations informationnelles ». A travers les données de l'encadré précédent, on s'aperçoit que les usages associés aux TNIC-réseaux sociaux numériques, qu'ils soient individuels ou collectifs, affectent l'ensemble des activités de médiations dans une relation de façonnage réciproque. Le développement de ces RSN met en lumière les mutations sociotechniques des dispositifs de production, de diffusion et d'appropriation de l'information au sein de l'espace institutionnel générant de la médiation. En même temps, dans le cycle de la chaîne documentaire (informationnelle) du traitement, de la communication et diffusion de l'information, on assiste à un déplacement des frontières professionnelles.

a) - Les usages des TNIC-réseaux sociaux déconstruisent les formes de médiations

Passage d'une médiation conventionnelle vers celle orientée plus réseaux sociaux

A partir de l'annexe 1 (site web profil Facebook de la BNF), on s'aperçoit que l'institution, sur son site conventionnel passe d'une communication ordinaire vers une autre plus axée sur les réseaux sociaux (les 5 pages Facebook qui suivent et que nous avons mentionnées en début de l'encadré).

Du schéma classique : production traitement et diffusion de l'information par les principaux acteurs intervenant dans le dispositif de médiation à travers les institutions, on évolue vers une forme de *médiation citoyenne* où la numérisation croissante des documents a permis à des amateurs, « novices » ou *non experts* de diffuser textes, images, son, savoir, information scientifique et technique sans passer par le filtre des institutions agréées, de spécialistes de traitement de l'information ou de médias. Ici, les dispositifs techniques, éditorial et interactifs sont mis en œuvre par des internautes (non spécialistes) pour faciliter la

dissémination, l'appropriation, l'accès organisé ou fortuit aux contenus proposés par des internautes eux-mêmes (profanes) à des fins de formation, d'information ou de diffusion des savoirs.

Un changement de stratégies de communication basée sur les sites vers celle, moins conventionnelle, basée sur le web social fondée sur l'animation et l'assistance

A la Cambridge university Library, « You tube » est utilisé pour la recherche d'information et le programme « *Broadcasting live events* » permet à certaines bibliothèques de diffuser des vidéos en direct des animations et événements comme des soirées jeux ou des rencontres d'auteurs, etc. Au SCD de l'université de Tours : la page Facebook est utilisée pour promouvoir ses composantes, les annonces d'événements, etc. Parfois un retour d'animation via publication de photos et/ou d'articles.

b) - Reconstruction d'une nouvelle identité professionnelle des spécialistes de l'information : vers un journalisme de collections et d'évènementiel

Le bibliothécaire, journaliste de ses propres collections

Le bibliothécaire de l'accès est de plus en plus médiateur, non plus d'un stock, mais d'un flux d'information circulant sur tous les écrans des usagers potentiels. Ceci montre que si la gestion d'un fonds documentaire et l'activité de médiation restent des piliers du métier, ils ne sont plus exclusifs. La gestion de « sa visibilité », la recommandation de ressources web externes et l'animation du réseau des lecteurs et/ou des communautés d'intérêts potentiels rattachés à des documents sont d'une importance égale si ce n'est plus, à l'heure du web et des médias sociaux. Ce constat, nous le partageons avec Xavier Galaup qui a écrit : « *La bibliothèque s'éditorialiste, le bibliothécaire devient le journaliste de ses collections et des ressources web qu'il aura repérées* » (Galaup, 2012).

Changement du rôle et des fonctions de la bibliothèque

La médiation informationnelle numérique fait muter non seulement le rôle du spécialiste médiateur de l'information en journaliste de sa propre collection, mais également fait évoluer le métier de veilleur, notamment sa fonction de diffusion de l'information intégrée dans la veille depuis belle lurette. Cette dernière qui va connaître une profonde mutation va se transformer grâce aux nouveaux outils devenus incontournables (*Content management systems*, réseaux sociaux, agrégateurs de presse, logiciels de filtrage et d'analyse de contenu...) et qui modifient la nature et le rôle de la médiation informationnelle. De même, quelques exemples concourent à l'illustrer : l'émergence par exemple du *data journalism* qui place bientôt le journaliste au cœur des fonctions documentaires avec la nécessité de maîtriser le Web sémantique, la fouille de données (*datamining*) ou la sémiologie visuelle ; les réseaux sociaux remettent en cause également la fonction traditionnelle de (*gatekeeper*) du journaliste en donnant la possibilité aux internautes d'être des producteurs et éditeurs de contenu.

c) Médiations informationnelles en Musée : vers une tension entre « médiations expertes » et « médiations non expertes »

La démarche que nous avons effectuée dans le cadre de l'analyse de la médiation informationnelle à travers un Musée s'est beaucoup appesantie sur une observation particulièrement notoire de Geneviève Vidal qui faisait remarquer que : «*les prescriptions relatives aux technologies numériques d'information et de communication conduisent les institutions patrimoniales à développer de nouvelles médiations, pour tisser des relations avec leurs publics, et que ces technologies font du reste désormais partie des critères de performance dans un contexte politique de valorisation du patrimoine* » (Vidal, 2009). On peut observer qu'au Musée du Louvres à Paris par exemple, la médiation muséale sur les réseaux sociaux, reliant des objets multimédias dans l'enceinte de l'institution, mène à une situation ambivalente où s'affrontent deux logiques, celle de l'autonomie des usagers-visiteurs et celle de la prescription des médiateurs (*ibid*). En effet, les scénarios, les fonctionnalités, le design et l'ergonomie des dispositifs interactifs mis en œuvre marquent une autonomisation de l'accès au patrimoine (comme dans les « *Learning centers* » des bibliothèques). Aussi, les publics dotés d'une compétence technique multimédia aiguisent leur volonté d'intervenir dans le processus de médiation. La mise en relation, qui demande un investissement, de la part de l'institution est synonyme de rapprochement, pris en charge par l'usage de la technique, et dans le même temps, crée les conditions d'une mise à distance (*ibid*). Cette situation, face à la techno-phobie de certains usagers visiteurs peut, à notre sens, générer des tensions.

Conclusion

L'exploration des usages des TNIC - médias sociaux (Facebook, Twitter, ..), met en lumière le développement des formes de médiations, lui-même tiré par les usages et l'expérience de certains utilisateurs influents (qu'ils soient experts ou non, personnel ou institutionnel). Cette étude nous a permis de lire quelques enjeux et de comprendre ce qui se joue, à l'échelle du Web 3.0 en tant qu'écosystème informationnel numérique démocratisé, dans ces institutions qui génèrent de la médiation. On peut distinguer deux utilisations importantes des réseaux ou médias sociaux numériques dans la nouvelle activité d'information, d'édition ou de la documentation : une personnelle et/ou professionnelle de l'« *informatiste* » documentaliste justifiant d'une identité numérique le transformant en journaliste de ses propres ressources informationnelles et une autre utilisation plus institutionnelle qui permet à la structure à caractère culturel (Bibliothèque, Musée, service d'Archives, etc.) d'aller démultiplier ses contacts avec son public usager ou de médiatiser le journal de ses propres collections patrimoniales et ressources web.

BIBLIOGRAPHIE

- ABDELKADER A., SALINESI C.,** (2015), « Proposition d'un modèle d'innovation par l'usage des SI », *33^{ème} colloque de l'association INFORSID (INFORSID 2015)*, Biarritz : France, en ligne : <http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01158236>.
- AGOSTINELLI S.,** (2003), *Les nouveaux outils de communication des savoirs*, Paris, L'Harmattan.
- ALTER N.,** (2000), *L'innovation ordinaire*, Paris, PUF.
- BURRUS D.,** « *Today's CIO : The Chief Innovation Officer* » http://www.huffingtonpost.com/daniel-burrus/today's-cio-the-chief-inno_b_3989501.html
- CACALY S., LE COADIC Y-F., SUTTER E., POMART P-D.,** (2008), *Dictionnaire de l'information*, Paris, Armand Colin.
- CARDON D.,** (2005), « Innovation par l'usage », *Enjeux des mots*, C&F éditions, pp. 311-340.
- CHAUDIRON S., IHADJADENE M.,** (2010), « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles », *études de communication, pratiques informationnelles : questions de modèles et de méthodes*, 35.
- COUTANT A., STENGERT T.,** (2012), « Les médias sociaux : une histoire de participation », *Le Temps des médias*, n° 18, p. 76-86.
- COUZINET V.,** (2009), *Dispositifs info-communicationnels : questions de médiations documentaires*, Paris, Hermès science publications.
- DAVALLON J.,** (2004), « La médiation: la communication en procès ? », *MEI*, n° 19, p. 37-58.
- DE CERTEAU M.,** (1990), *L'invention du quotidien, Arts de faire*, vol 1, Paris, Gallimard.
- DUFRENE B., GELLEREAU M.,** (2001), « La médiation culturelle : métaphore ou concept ? », *12^e congrès de la SFSIC, émergences et continuité dans les recherches en information et communication*, p. 233-240. Paris.
- GARDIES C.,** (2012), « Dispositifs de médiation des savoirs de l'information documentation », *Anais*, 2, Rio de Janeiro, p. 345-355.
- HERT P.,** (1999), *Internet comme dispositif hétérotopique*, Hermès, n° 25.
- JAUREGUBERRY F.,** (1995/2), « La société d'ubiquité : riche en informations, pauvre en communication », *Communication et langages*, 104, p. 72-79.
- JEANNERET Y.,** (2009), « La relation entre médiation et usage dans les recherches en information communication en France », *Electronic journal of communication information & innovation in health (RECIIS)*, vol. 3, n°3.
- KATZ E.,** (1974), *Uses and gratification theory*, Beverly Hills.
- LAMIZET B.,** (1999), *La médiation culturelle*, Paris, Ed. L'Harmattan.
- PERRIAULT J.,** (1989), *La logique de l'usage: essai sur les machines à communiquer*, Paris, Flammarion.
- PROULX S., JAUREGUBERRY F.,** (2011), *Usages et enjeux des technologies de la communication*, Érès, Toulouse.
- QUEYRAUD F.,** (2010), « A quoi peut bien servir un réseau social en bibliothèque? L'exemple de Facebook... », *La mémoire de Silence*.
- REGIMBEAU G.,** (2011), « Médiations », *Approche de l'information-documentation, concepts fondateurs*, Toulouse, Cépaduès, p. 75-109.
- SCHUMPETER J-A.,** (1934), *The Theory of Economic Development*, Harvard University Press, Cambridge.
- SCHMOOKLER J.,** (1966), *Invention of Economic Growth*, Harvard University Press, Cambridge.
- SIMONOT B.,** (2012), *L'accès à l'information en ligne, moteurs, dispositifs et médiations*, Lavoisier Hermès, Paris.
- VIDAL G.,** (2006), *Contribution à l'étude de l'interactivité. Les usages des multimédias des musées*, Bordeaux, Presses universitaires de Bordeaux, coll. Labyrinthes.
- VON HIPPEL E.,** (1988), *The sources of innovation*, Oxford, Oxford University press.
- VON HIPPEL E.,** (1986), « Lead users: a source of novel product concept », *Management science*, (7)32, p. 791-805

VON HIPPEL E., (2005), *Democratizing innovation*, Cambridge, The MIT Press.

WALTER G., (2012), *La BNF sur les réseaux sociaux*, mémoire de DCB, Enssib,.

WEBOGRAPHIE

- [accreditedonlinecolleges](#) consulté le 14 janvier 2015

- usages des Médias Sociaux par des bibliothèques, consulté le 30 septembre 2014, - Des exemples d'innovations par l'usage sur le web

- wikipedia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil>

- <http://www.dmu.ac.uk/~camile/>

- <http://www.whitehouse.gov/WH/EOP/OVP/index.html>

- Blog de Sylvae (BPI - Paris)