

La connaissance au-delà du savoir à l'ère des inforoutes : de la diffusion de l'information à la création du sens dans les bibliothèques virtuelles

Knowledge... Beyond the Information Highway: From the Dissemination of Information to the Creation of Meaning in Virtual Libraries

El conocimiento más allá del saber en la era de las autopistas informáticas: de la difusión de la información a la creación de sentido en las bibliotecas virtuales

Pierre-Léonard Harvey

Volume 48, Number 1, January–March 2002

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1030467ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1030467ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Harvey, P.-L. (2002). La connaissance au-delà du savoir à l'ère des inforoutes : de la diffusion de l'information à la création du sens dans les bibliothèques virtuelles. *Documentation et bibliothèques*, 48(1), 5–9.
<https://doi.org/10.7202/1030467ar>

Article abstract

The concept of knowledge management is familiar in the development of information systems. However, important changes in the social, economic and technological environments suggest that there are significant limits to the traditional vision of information systems as they influence knowledge management. The work of the documentation specialist and the librarian is also affected. We realise the heuristic nature of the approach upon which such systems are built is inadequate and cannot be used in the design of new educational, learning and documentation environments dedicated to the improvement of the human experience. The new socio-economic environment is not only influenced by change but also by the discontinuous nature of change. The environment in which libraries and documentation centres evolve is also influenced by this discontinuous change and requires that knowledge management, as it has come to be understood over the past twenty years and especially in the 1990s, be reconceptualised. The current model is based on the idea of true information systems and not as aids to the creation of meaning. The following article suggests a new conceptualisation of the dissemination of knowledge model as it exists in our libraries and documentation centres; a model strongly influenced by the information systems used by large corporations and data processing companies. We must imagine and develop a model that imparts meaning to knowledge management in order to meet the challenges of new usages and behaviours of people and learning communities; all this in a context of convergence.

The author of this article explains the need to reconceptualise the approach used for the dissemination of information in these new environments and learning organisations and he illustrates the values and hypotheses that underscore the dissemination.

La connaissance au-delà du savoir à l'ère des inforoutes : de la diffusion de l'information à la création du sens dans les bibliothèques virtuelles*

Pierre-Léonard Harvey

Professeur, Département des communications, UQAM

Le concept de gestion du savoir, knowledge management, n'est pas nouveau dans l'univers de la pratique de la conception des systèmes d'information. Cependant, des changements radicaux dans l'environnement social, économique et technologique suggèrent qu'il y ait des limites importantes à la vision traditionnelle des systèmes d'information qui influencent la gestion du savoir. Le travail du documentaliste et du bibliothécaire n'y échappe pas. Car nous réalisons que la nature heuristique de l'approche qui sous-tend de tels systèmes est inadéquate dans le design des nouveaux environnements éducatifs, d'enseignement, d'apprentissage, de documentation dédiés à l'amélioration des connaissances humaines. Le nouvel environnement socio-économique n'est pas seulement caractérisé par le changement, mais aussi par la nature discontinue de ce changement. L'environnement des bibliothèques et des centres de documentation est également caractérisé par ce changement discontinu qui demande que l'on reconceptualise la gestion du savoir telle qu'elle a été comprise depuis 20 ans et surtout depuis le début des années 1990, c'est-à-dire comme des systèmes d'information et non comme support à la création de sens. Le présent article propose une reconceptualisation du modèle de la diffusion du savoir qui prévaut dans nos milieux de documentation, modèle fortement tributaire du courant des systèmes d'information des entreprises et de l'informatique. Nous devons réfléchir et opérationnaliser un modèle de la création du sens dans la gestion de l'information et du savoir pour faire face aux nouveaux usages et aux nouveaux comportements des personnes et des communautés d'apprentissage dans le contexte de la convergence.

L'auteur de cet article expliquera le besoin de reconceptualiser l'approche de la diffusion de l'information dans les nouveaux environnements et organisations d'apprentissage et il montrera les valeurs et les assumptions qu'elle sous-tend.

Knowledge... Beyond the Information Highway: From the Dissemination of Information to the Creation of Meaning in Virtual Libraries*

The concept of knowledge management is familiar in the development of information systems. However, important changes in the social, economic and technological environments suggest that there are significant limits to the traditional vision of information systems as they influence knowledge management. The work of the documentation specialist and the librarian is also affected. We realise the heuristic nature of the approach upon which such systems are built is inadequate and cannot be used in the design of new educational, learning and documentation environments dedicated to the improvement of the human experience. The new socio-economic environment is not only influenced by change but also by the discontinuous nature of change. The environment in which libraries and documentation centres evolve is also influenced by this discontinuous change and requires that knowledge management, as it has come to be understood over the past twenty years and especially in the 1990s, be reconceptualised. The current model is based on the idea of true information systems and not as aids to the creation of meaning. The following article suggests a new conceptualisation of the dissemination of knowledge model as it exists in our libraries and documentation centres; a model strongly influenced by the information systems used by large corporations and data processing companies. We must imagine and develop a model that imparts meaning to knowledge management in order to meet the challenges of new usages and behaviours of people and learning communities; all this in a context of convergence.

The author of this article explains the need to reconceptualise the approach used for the dissemination of information in these new environments and learning organisations and he illustrates the values and hypotheses that underscore the dissemination.

El conocimiento más allá del saber en la era de las autopistas informáticas: de la difusión de la información a la creación de sentido en las bibliotecas virtuales *

El concepto de gestión del saber, knowledge management, no resulta novedoso en el universo de la praxis de la concepción de sistemas de información. Sin embargo, los cambios radicales que se han producido a nivel social, económico y tecnológico parecen señalar grandes limitaciones en la visión tradicional de los sistemas de información que influyen en la gestión del saber. La labor del documentalista y del bibliotecario no es ajena a esta realidad. Comprobamos, entonces, que la naturaleza heurística del abordaje que subyace a tales sistemas no puede adecuarse al diseño de nuevos ámbitos de educación, enseñanza, aprendizaje, y documentación orientados a elevar el conocimiento humano. El nuevo entorno económico-social no se caracteriza únicamente por ser cambiante, sino también porque dicho cambio no es continuo. Esta característica de cambio discontinuo se aplica también a las bibliotecas y los centros de documentación, exigiéndonos una reformulación de la noción de gestión del saber tal como se la ha definido en los últimos 20 años, y particularmente desde principios de los años 90, esto es, como sistemas de información y no como sostén para la creación de sentido. En este artículo se propone una noción reformulada del modelo de difusión del saber que prevalece en nuestros ámbitos de documentación, modelo este que depende en gran medida de la corriente de los sistemas de información empresarial y de la informática. Es preciso diseñar y llevar a la práctica un modelo de creación de sentido en la gestión de la información y del saber para hacer frente a las nuevas formas de utilización y los nuevos comportamientos de los sujetos y las comunidades de aprendizaje en el contexto de la convergencia.

En este artículo, el autor expone la necesidad de reformular conceptualmente el abordaje que se utiliza en la difusión de información en los nuevos ámbitos y organizaciones de aprendizaje, y señala los valores y los presupuestos subyacentes.

* Conférence d'ouverture au congrès de l'ASTED en novembre 2001.
Keynote address at the ASTED conference, November 2001.
Conferencia de apertura pronunciada en el Congreso de la ASTED en noviembre de 2001.

Le modèle populaire de la convergence technologique et professionnelle qui prévaut dans la plupart des milieux de la documentation n'a pas encore amené ceux-ci à interpréter la convergence au niveau des usagers et des réseaux interorganisationnels. Toutefois, les milieux documentaires ont exploré de nombreuses initiatives de mise en commun des efforts dans des communautés de pratiques professionnelles. L'ASTED a beaucoup contribué à la réalisation d'ententes de réciprocité par la mise en commun des ressources à la promotion du travail des équipes sous forme de comités de réflexion et d'opérationnalisation autour des meilleures pratiques. Avec ses partenaires, elle a favorisé les réseaux entre bibliothèques, les prêts interbibliothèques, le développement concerté des collections et le partage de ressources.

Très récemment d'ailleurs, des convergences d'actions se sont établies à travers des consortiums d'achat de produits électroniques, des coalitions pour la diffusion élargie de la documentation électronique, des partenariats d'affaires, des regroupements d'entités spécialisées et des alliances d'associations professionnelles partout sur le territoire québécois et canadien. Ces efforts importants s'articulent autour de l'idée de diffusion et de transmission du savoir. Elles s'orientent vers des changements importants, mais cela n'est pas suffisant. Il faut pousser plus loin la convergence, non seulement en ce qui concerne la diffusion de l'information, mais en matière de production et de partage de l'information. Au-delà des communautés de meilleures pratiques, les milieux de la documentation devront redéfinir leur mission, revoir leur design d'affaires et la manière de servir leur clientèle à l'ère des réseaux de communication et de la communauté multimédia. Et oui, encore un effort de plus vous est demandé. Avec Internet, les bibliothèques et les centres de documentation se retrouvent au bureau et à la maison, dans les forteresses de la vie privée, s'opposant à l'encombrement des grandes villes et aux déplacements coûteux. Vous savez tout cela, mais comment y faire face?

Le paradigme de la diffusion de l'information et de la gestion du savoir

Depuis une quarantaine d'années, l'évolution du paradigme de la diffusion de l'information — les fonctions de la documentation d'entreprises d'abord, des bibliothèques un peu plus tard — a progressé généralement en trois phases :

■ **Automatisation** : Amélioration de l'efficacité des fonctions et des opérations reliées à l'archivage, au prêt, à la conservation du document et au traitement de l'information en rapport avec les activités des usagers.

■ **Rationalisation des procédures** : Analyse et répartition des procédures et élimination des flux de travail redondant et des goulots d'étranglement pour améliorer les services.

■ **Réingénierie des processus** : Implantation de nouveaux processus de gestion et d'organisation qui dépendent largement de la technologie et du design de ces flux et processus de travail.

C'est le paradigme linéaire des systèmes informatiques des entreprises qui a influencé ensuite celui des systèmes d'information en gestion qui a influencé à son tour les processus de design de ces systèmes dans de nombreuses organisations. Cette vision, durant les trois phases, est caractérisée par des orientations assez prévisibles de l'évolution des services et des structures organisationnelles : c'est une vision un peu industrielle. L'assomption sous-jacente à cette approche est que la fonction adaptative (ou l'appropriation des NTIC) par les bibliothèques et les organisateurs de la documentation est basée sur l'archivage explicite du savoir dans des bibliothèques digitales ou des bases de données, sur les livres ou les articles en copie intégrale en ligne ou sur l'organisation plus ciblée des informations pour des clientèles cibles. Le système d'information lui-même procurera une structure stable d'accès à l'information, sans nécessairement le concours des gens, des étudiants, des professeurs ou d'autres usagers. Les gens seront libres de venir et de partir, mais la valeur de leur expérience d'apprenant ou de consultation de documents sera incorporée dans le système pour les aider dans leurs recherches d'information.

Cette vision du paradigme de la distribution d'information consiste à vouloir mettre le patrimoine documentaire ainsi que le travail du bibliothécaire à la disposition des usagers sans réellement tenir compte de la manière dont les personnes et les groupes de travail ou de recherche acquièrent, partagent et produisent les nouveaux savoirs. Cette approche, tout en ayant de nobles intentions, n'en doutons pas, n'en ignore pas moins la dimension humaine, communautaire et organisationnelle de la création du savoir et de la connaissance. L'interprétation du paradigme de la diffusion de l'information, du préformatage qui tient pour acquis que c'est le système qui joue un rôle décisif dans l'appropriation du savoir, fait l'impasse sur l'émergence de multiples va-et-vient des points de vue contradictoires qui souvent ne se résolvent que dans le dialogue. Nous faisons face au défi qui consiste à contourner cet insidieux malentendu qui pourrait même nuire à la limite aux capacités adaptatives des milieux documentaires et *a fortiori* nuire aux capacités d'apprentissage et de recherche des usagers.

Bases philosophiques de la diffusion dans les systèmes d'information

On attribue au philosophe Leibniz la phrase suivante : « *Un suffit à tirer l'univers du néant* », à partir de laquelle il construisit sa première machine à calculer. Cependant, la connaissance ne peut être réduite au calcul.

À la suite des travaux de Churchman, au début des années 1970, plusieurs chercheurs interprètent les visions philosophiques de Leibniz et de Locke comme étant à l'origine des paradigmes dominant dans la conception actuelle des systèmes.

Ainsi, nos systèmes d'interrogation de bases de données documentaires sont souvent fondés sur des systèmes à procédures fermes et sur des modèles logiques et mathématiques qui saisissent des solutions dans un répertoire de types de recherches par sujets, par thèmes, par auteurs, selon deux approches :

■ **Type a** : je connais relativement bien mon sujet et les auteurs, la nature de ma recherche ou des consensus qui existent autour du sujet de recherche.

■ **Type b** : je sais relativement bien la

manière de formuler le problème et d'en analyser ses principales dimensions.

L'approche de type a est classifiée comme un système lockéen, c'est-à-dire que les systèmes sont basés sur la réduction de l'incertitude et de l'ambiguïté autour de l'objet de recherche, alors que les systèmes de type b sont qualifiés de leibniziens parce qu'ils sont des systèmes clos, sans véritable accès à l'environnement externe. Ils font l'hypothèse que le chercheur dispose déjà de compétences sur le sujet.

La philosophie de convergence des recherches ou de la construction d'une problématique de recherche représente deux sortes de systèmes qui sont désignés pour des environnements très stables et prédictifs de recherche de l'information. Que ce soit dans le milieu de la recherche ou de la documentation en entreprise, des environnements plus riches d'accès à l'information doivent être aménagés, soit dans l'environnement et la complexité des recherches ou dans l'ouverture à de nouvelles clientèles ou à des organisations diverses qui doivent faire face et interpréter des environnements turbulents, des changements constants et un avenir imprévisible qui supposent des recherches de plus en plus sophistiquées.

Au-delà des mythes existants sur la diffusion de l'information et la gestion du savoir

Les représentations simplistes de la vision des systèmes d'information ont largement influencé la vision actuelle des systèmes d'accès à la documentation qui prévaut dans nos milieux.

Elles ont entraîné trois mythes dominants dans la conception de nos systèmes de gestion des connaissances. D'ailleurs, je crois que nous confondons trop souvent savoirs et connaissance. Nous y reviendrons. Voici les trois mythes de la diffusion des connaissances.

Mythe I

Les technologies du KM et de la gestion du savoir peuvent fournir la bonne information, à la bonne personne, au bon moment, à la bonne place. C'est un vieux modèle d'affaires de l'âge industriel.

Mythe II

Les technologies du KM peuvent stocker l'intelligence humaine et l'expérience. Les NTIC telles les bases de données et les applications *groupwares* peuvent mémoriser des données, de l'information, voire des savoir-faire, mais elles ne peuvent stocker la façon dont les gens mémorisent, interprètent et communiquent les significations et le sens, c'est-à-dire les riches schémas cognitifs, comportementaux et langagiers qui génèrent de la connaissance. Le thème de la conférence d'ouverture du dernier congrès de l'ASTED: « La connaissance au-delà du savoir à l'ère des inforoutes » correspond, — est-ce un hasard — au titre du dernier livre de mon collègue Yves De Jocas qui est le premier théoricien à distinguer le savoir de la connaissance. D'ailleurs, l'expression anglaise, *knowledge management*, ne semble pas faire de différence entre savoir et connaissance. Elle traduit tout aussi bien la connaissance que les savoir-faire ou les compétences. Par contre, la connaissance, selon De Jocas, est d'abord un fait cognitif, subjectif qui réfère à la notion de compréhension d'une chose, d'une situation, d'un événement. Le savoir renvoie surtout à la capacité de faire, à une habileté qui permet à un individu d'exécuter une tâche ou de réagir à une situation. La connaissance permet à l'individu d'établir une relation significative entre un phénomène ou une situation et ce par quoi se manifeste cette situation ou ce phénomène. En d'autres termes, c'est la création du sens. Ce n'est pas parce que je sais chercher un livre à la bibliothèque (un savoir) que je peux comprendre la bibliothéconomie (une connaissance qui me permettrait d'établir un lien significatif entre le système de prêt et les modèles d'organisation et de gestion de la bibliothèque). La connaissance fait partie de la personne humaine et elle est une condition *sine qua non* de sa survie, du bien-être individuel et de la qualité de vie de la communauté. Savoir et connaissance sont très complémentaires, mais ils doivent être absolument distingués, car cette distinction n'est pas qu'une coquetterie sémantique, mais un passage obligé vers la création d'environnement virtuel d'apprentissage et d'organisation documentaire plus humaine. Nous savons tous, et c'est un lieu commun de le rappeler, que chaque individu ou groupe peut interpréter les situations et l'informa-

tion à sa manière à partir des mêmes sources et statistiques; je n'en veux pour preuve que les élections municipales sur les fusions des municipalités.

Mythe III

Les technologies du KM peuvent distribuer l'intelligence humaine. On entend souvent parler d'intelligence distribuée, pour ne parler que de l'archivage de données ou d'information. On oublie un peu vite que la créativité et les conflits constructifs ne sont pas l'apanage des bases de données et qu'après des investissements de plus de 1 000 milliards de dollars depuis vingt ans dans les systèmes d'information dédiés aux travailleurs du savoir, l'efficacité de ces systèmes n'a pas pu être exhaustivement et scientifiquement prouvée.

La création du sens, la représentation de solutions antithétiques, l'évolution de la réflexion sur un domaine suppose une maturation cognitive ou l'échange entre personnes. Dans un monde de réingénierie de processus, « de ré-toutes sortes de choses ou de E-learning et de E-n'importe quoi » commerce ou apprentissage, il est important et urgent que nous adoptions un autre modèle: celui de la création du sens, car ce n'est pas l'accumulation de savoirs aménagés qui compte, mais l'appropriation des savoirs qui sous-tend la connaissance qui vise à rendre le monde un peu plus favorable à l'homme. Mais comment ?

Des meilleures pratiques en bibliothéconomie au nouveau paradigme de la création de sens

Les modèles de *best practices* et du *benchmarking* (comparaisons et repères pour les tâches) sont fondés sur les principes des construits *a priori* et des fermetures. Le concept des meilleures pratiques censées garantir la standardisation de celles-ci en assurant la définition de tâche, la mesure et le contrôle, inhibe la créativité et l'initiative de l'utilisateur. La standardisation n'est pas la réponse la plus adaptée aux cycles de changements rapides et permanents, pas plus qu'à la nature de la production du savoir.

La plupart des modèles innovateurs que nous analysons dans Internet ne proviennent pas des modèles de *best practices* ou du *benchmarking*, qui se réfèrent aux pratiques d'hier, ni de l'actualisation des manières de faire traditionnelles, mais d'une reconceptualisation de l'appropriation créative de l'information et de la communication. Les nouveaux paradigmes qui posent des défis à la socio-économie des bibliothèques et de la documentation s'appellent la bibliothèque écosystémique (écologie des moyens d'accès), les communautés virtuelles de pratiques et les nouveaux infomédiaires (ou cybermédiaires du savoir). Pourquoi ?

Les aspects humains et culturels de la création du savoir et de son renouvellement

Certains aspects de la création et de l'actualisation du savoir sont très difficiles, voire impossibles à intégrer dans les systèmes technologiques. Qu'on songe par exemple :

- À l'imagination et à la créativité inhérentes aux esprits humains ;

- Aux dimensions implicites, tacites et inexploitées de la création du savoir ;

- Aux bases subjectives de la connaissance dans la création du sens et des représentations ;

- Aux aspects constructivistes et surtout socioconstructivistes de la production des connaissances ;

- Aux dimensions socioculturelles et interactionnistes de l'apprentissage humain.

Ces dimensions nous obligent à reconceptualiser les dimensions de la production du sens en gardant à l'esprit quatre niveaux.

Premier niveau

En développant une attitude proactive pour favoriser l'imagination et la créativité dans les situations diverses et complexes de la recherche documentaire et du changement constant.

Deuxième niveau

En prenant en compte les quatre modes par lesquels la connaissance est générée :

- La socialisation : apprendre n'est pas qu'une activité individuelle, c'est aussi une activité d'échanges et d'interaction.

- L'externalisation : rendre les connaissances tacites, explicites, les rendre conscientes.

- La combinaison : intégrer diverses sortes de connaissances pour en produire de nouvelles. C'est le propre de l'intelligence et des multiples façons de l'exercer.

- L'internalisation : convertir les savoirs explicites en savoirs tacites (idéaux, valeurs, passions et émotions qui sont la sève de la richesse des connaissances).

Troisième niveau

En évitant de définir les savoirs et la connaissance en dehors des humains, des individus, des groupes et des communautés qui valorisent les savoirs et l'interprétation des informations qui viennent du monde extérieur ainsi qu'en évitant la sursimplification des approches de *knowledge management* et de la diffusion de l'information.

Jusqu'à un certain point, la communication multimédia, dont nous parlons Gilles Lemire et moi dans notre livre *La nouvelle éducation*, représente un effort et une ouverture sur la création de sens à travers la transdisciplinarité du regard sur la connaissance, la cartographie conceptuelle des situations et des événements, les métaphores contextuelles et les méthodologies de partage et d'aménagement collectives de l'information.

Quatrième niveau

En constatant la perdurance insidieuse du vieux modèle Émetteur-Récepteur dans le paradigme des systèmes d'information et en développant une profonde compréhension de la nature culturelle et socioconstructiviste de la création du sens. Tout n'est pas qu'une question d'accès universel à la connaissance comprise comme l'assimilation des données ou des informations, mais bien d'accès à la connaissance universelle qui ne peut qu'être partagée entre individus et groupes et non seulement diffusée à des individus plus ou moins passifs. Gardons à l'esprit que les multiples interprétations d'un collectif d'acteurs permettent l'anticipation, l'une des conditions de base d'une société qui se veut orientée vers son avenir, en agissant sur la construction collective de ce temps futur en vue d'un avenir meilleur.

Que faire dans l'avenir ?

Quel type d'analyse ou de recherche devrions-nous conduire ? Il ne s'agira certainement pas pour moi de redéfinir une méthodologie point par point, ce qui nous ferait probablement retomber dans les erreurs que nous avons dénoncées précédemment. Pour reprendre une citation de W.C. Taylor (1994) analysant les meilleures pratiques des organisations qui à l'image Nordstrom ont su s'adapter au changement, je dirai : « *Utiliser votre bon jugement dans toutes les situations. Il n'y aura pas d'autres règles additionnelles* ». Cependant vous allez me répondre que je m'en tire de façon un peu trop cavalière et vous aurez absolument raison !

Les systèmes de *knowledge management* de l'avenir n'ignoreront pas la notion des meilleures pratiques, si l'on en juge par la montée en popularité de la notion de communautés de pratiques comme les collectifs d'acteurs-réseaux qui pratiquent la gestion du savoir autour des intranets et extranets d'entreprises. Les bibliothèques et les centres de documentation doivent mieux désigner leur système parce que les décisions et la recherche documentaire supposent la construction continue et la socioconstruction des pratiques qui sont des processus évolutifs, permanents et dynamiques.

Les systèmes devront intégrer des systèmes d'agents intelligents qui examineront et feront le suivi des meilleures pratiques. Ils devront intégrer des processus d'apprentissage et d'autres processus qui ne seront pas de l'apprentissage, mais qui le valoriseront et le supporteront. L'idée est d'être constamment à l'affût des changements qui surviennent dans les différents environnements d'études ou de travail.

Ce modèle de la création du sens est basé sur la communication médiatisée par ordinateur et les approches communautaires que nous développons au laboratoire de communautaire appliquée de l'UQAM. Il est basé sur l'idée de convergence, de mise en commun des ressources, de l'intégration méthodologique et logistique, de l'analyse des flux de travail ou des processus d'apprentissage qui supportent la construction de la communication, des réseaux de personnes, de la dynamique de la confiance dans l'acquisition des compétences collectives sur les lieux de travail. De tels facteurs critiques de succès repo-

sent sur une meilleure compréhension de la cognition et du comportement humain en matière de perception, de connaissance, de modes de vie, d'apprentissage, de travail dans les environnements virtuels, d'apprentissage et de cybercommunautés d'apprentissage en réseau. C'est ce que tente de réaliser la science appliquée des réseaux sociaux que l'on nomme la communautique.

Le besoin de mieux comprendre les facteurs humains et sociaux, qui sous-tendent le *knowledge management* dans les communautés de pratiques ou d'apprentissage, est appuyé par un travail de près de dix ans d'observation dans les groupes informels et les communautés virtuelles de partage du savoir dans Internet, de même que par l'observation des *success stories* et des nouveaux modèles d'affaires dans certaines entreprises de la nouvelle économie.

Dans la plupart des cybercommunautés, le succès, la productivité ou la cohésion sont souvent dus à l'intégration très libre d'outils de communication dans des environnements souples qui sont capables de faire face à la notion clef des exigences de communication de la communauté virtuelle.

À partir de nos observations, nous faisons l'hypothèse que les véritables facteurs critiques de succès reposent moins sur la fermeture de systèmes très algorithmés de contrôle des flux de l'information que sur la prodigieuse créativité des réseaux informels.

Dernièrement, parcourant divers forums de discussion dont ceux de mon université, j'ai pu constater que les sites de jeux ou d'intérêt commun de certaines communautés obtenaient 5 000 à 6 000 visites par semaine, alors que les nôtres en obtenaient zéro. Je crois que nous devons impérativement revoir ce que nous entendons par besoins en information et en communication pour que les activités de la bibliothèque ou de la documentation ne soient pas déconnectées des modes de vies et des nouvelles pratiques d'apprentissage et de travail qui ont cours dans l'émergence de la société du savoir. Le modèle de la convergence des acteurs exploré au dernier congrès de l'ASTED et celui de la création de sens de la communautique doivent converger à leur tour vers de nouvelles synergies pour que nos organisations passent d'une capacité à traiter l'information à une connaissance approfondie de la

manière dont on peut adapter les technologies de l'information et de la communication à la formidable faculté des humains à produire du sens et à orienter son devenir. C'est à cette condition et à cette seule condition que la connaissance peut aller au-delà du savoir. ■

COBA Bibliothèque

puissance et souplesse inégalées

De la gestion des notices à celle des abonnements, de la recherche la plus élémentaire à la plus fouillée, COBA Bibliothèque voit à tout.

COBA Document

un système simple et efficace

Toutes les fonctions essentielles à la classification et à la conservation de documents regroupées en un seul logiciel.

Pour en savoir plus sur nos logiciels,
communiquez avec un de nos représentants
en composant le (418) 651-0807
ou visitez notre site Web à www.coba.net


COBA
Logiciels de gestion