

Dialogu'IST

Ateliers basés sur la dynamique d'échanges libres et spontanés



Atelier du 26 novembre 2013

« Twitter/Facebook : quelle utilisation dans nos services ? » « L'usage des réseaux sociaux »

Les professionnels de l'Information Scientifique et Technique (IST) de Mistral-Doc organisent des ateliers basés sur la dynamique d'échanges libres et spontanés, intitulés Dialogu'IST.

Ces ateliers proposent d'approfondir des sujets d'actualité, de recueillir et partager des informations.

Le premier atelier de Dialogu'IST a eu lieu le 26 novembre 2013, de 10h à 12h15, en visio-conférence, à partir de trois sites : Marseille-Luminy (CPPM), Toulon (Faculté de droit), Nice (CEPAM).

L'atelier avait notamment vocation à s'interroger sur les raisons d'utiliser (ou de ne pas utiliser) les réseaux sociaux dans notre domaine professionnel, sur la plus-value apportée par les réseaux sociaux à la documentation et à la recherche, une large place étant accordée aux retours d'expériences et aux questions, principalement sur Twitter et Facebook.

Il s'adressait aux professionnels de l'Information scientifique et technique (EPST et SCD), ainsi qu'aux personnels de la recherche (chercheurs, enseignants-chercheurs, doctorants, post-doctorants, ingénieurs et techniciens).

Deux intervenants étaient invités :

- **Michel Kourilsky** (responsable des systèmes de sécurité et d'information, correspondant informatique et liberté, CNRS DR 12)
- **Jean-François Bruzi** (responsable réseaux sociaux, bibliothèque de droit, Université de Toulon) - J.-F. Bruzi n'a pas pu nous rejoindre.

Les noms des participants à cet atelier sont listés en Annexe 1.

Introduction

Après une présentation des participants et des intervenants, Magali Damoiseaux, animatrice de ce premier atelier, fait un rappel historique sur les différents réseaux sociaux (scientifiques, thématiques et d'entreprise)

Le terme de « réseau social » est apparu en 1954. John Arundel Barnes a fait une étude ethnographique visant à saisir l'organisation des relations sociales au sein d'une petite localité de l'Ouest norvégien. Le réseau social est un ensemble d'identités sociales (individus, organisations) reliées entre elles par des liens créés lors d'interactions sociales. Autrement dit, ce sont des moyens de créer de nouvelles relations entre des personnes et de mettre en valeur non seulement des échanges, des discussions, mais aussi des liens « faibles » (avec des amis d'amis), qui permettent de toucher plusieurs personnes, d'aller au-delà du réseau d'amis proches. Le réseautage social correspond à l'ensemble des moyens mis en œuvre pour relier des personnes entre elles (physiques ou morales).

Dans les années 1970, avec le développement d'Internet, c'est-à-dire des pratiques interactives des chercheurs en temps réel, on assiste à des transferts de données non textuelles. En 1990, de nouvelles pratiques dans les communautés apparaissent : forums, listes de discussions, wikis, blogs...

En 2005 est apparu le terme de « Web 2.0 », qui correspond à l'évolution du Web vers plus de simplicité et plus d'interactivité.

L'émergence des réseaux sociaux est donc liée aux révolutions technologiques et techniques.

Types de réseaux sociaux :

Grand public : par exemple Facebook (2004), Twitter (2006)

Professionnel : LinkedIn (2003)

Scientifique : Research Gate (2008)

Scientifique thématique : My science work (2010)

D'entreprise (2010).

Quelques définitions et références sont consignées dans les Annexes 2 et 3.

Présentation des réseaux sociaux par Michel Kourilsky (CNRS)

Michel Kourilsky prend la parole pour rebondir sur la définition des réseaux sociaux en précisant que ce sont des sites Internet qui demandent une inscription, ce qui signifie la création d'identités et la détection des goûts, des manies, des hobbies, des informations personnelles. Il insiste sur la finalité de cette démarche qui permet une récupération de toutes ces données pour la revente. Les fins sont essentiellement mercantiles.

Publicités, bannières en CPC (coût par clic) CPM (coût par mille), jeux d'argent et le marketing en fonction des goûts représentent une partie du modèle économique des réseaux sociaux dont l'objectif est d'attirer un maximum d'internautes par tous les moyens afin de récolter des informations pour les revendre.

De plus en plus de réseaux et de concepts sont mis en œuvre dans le but de pouvoir créer des parts de marché. Ils veulent un maximum d'internautes et d'informations personnelles (ex. Facebook, plus ludique, cible à l'origine les jeunes et les particuliers). Les mécanismes de collecte d'informations personnelles mis en œuvre par les réseaux sociaux sont souvent insidieux et il est très difficile de résister à cette demande incessante d'informations (ex : relances quand on ne remplit pas certains champs des formulaires ou fonctionnalités inaccessibles si on ne fournit pas certaines informations, etc.).

M. Kourisky reconnaît que ce sont des outils séduisants et intéressants mais qu'il y a des risques, des dangers à les manipuler sans précaution. Il faut savoir mesurer les risques, connaître les mécanismes qui sont derrière pour pouvoir bien utiliser les réseaux sociaux.

Résultats d'enquêtes réalisées auprès des réseaux documentaires Renatis et Mistral :

Afin d'enrichir cet atelier, le groupe de travail Dialogu'IST a réalisé en amont des enquêtes écrites et orales sur l'utilisation des réseaux sociaux dans les services de documentation.

- Enquête écrite (Cf. Annexe 4)

Sur un total de 18 répondants, la moitié utilise ces réseaux à titre professionnel.

Certains les utilisent car ils les considèrent comme un bon moyen pour interagir avec la communauté et qu'ils sont un moyen de diffusion d'informations supplémentaire. Les plus réticents craignent les failles de sécurité que présente Facebook, la mauvaise image de ces réseaux et le nombre de publicités, trop envahissantes. Ils n'y voient, de plus, aucun grand intérêt au niveau professionnel.

- Enquête orale

Au laboratoire d'archéologie (CEPAM), par exemple, il y a eu une grande majorité de réponses négatives, reflétant l'inquiétude sur l'utilisation des réseaux sociaux et notamment le manque de repères juridiques. Un collègue seulement les utilise, pour des échanges par groupes d'intérêts, de thématiques, etc.

Il ressort de ces enquêtes un besoin de connaissance sur la façon de se protéger, sur ce qu'il est possible de faire, sur les droits et devoirs par rapport à de tels outils.

Suite à cette introduction et à la présentation des enquêtes, le débat s'installe.

Question : M. Cornec (Toulon), aux participants et conservateurs des BU

Utilisent-ils les réseaux sociaux dans leurs services et peuvent-ils nous faire un retour sur leurs usages ?

→ **Samuel Lespets**, conservateur bibliothèque de Luminy :

La mise en place de Facebook et de Twitter par le Service Commun de la Documentation (SCD) d'AMU (Aix-Marseille Université) s'est effectuée depuis juin 2013. Le SCD est structuré en départements documentaires, constitués de plusieurs bibliothèques.

Au début, la possibilité de proposer un compte par bibliothèque a été évoquée, mais il y aurait alors eu trop de comptes. La décision finale a été de créer un compte par département documentaire. De ce fait, des personnes de différentes bibliothèques ont été amenées à travailler ensemble.

Ces comptes ont principalement un usage de redirection de l'information : les éléments publiés sur Facebook sont automatiquement renvoyés sur Twitter. On note une croissance importante de « followers », avec de nombreux étudiants informés, et un usage régulier pour faire passer de l'information courante.

→ **Johann Berti** : actuellement responsable du département documentaire sciences au SCD, Aix-Marseille Université (AMU) :

En 2008 : directeur-adjoint responsable communication au SCD de l'Université de Provence, il a coordonné la mise en place des réseaux sociaux pour le SCD.

L'objectif était de développer une offre « 2.0 » globale (Flickr, Netvibes, Slideshare, Facebook, blog notamment) et de faire en sorte que tous les outils s'interconnectent. Cette palette d'outils répondait à des besoins bien différents d'un site web classique, par définition plus statique et plus figé ; autant pour les administrateurs que pour les utilisateurs.

Le SCD s'est rendu compte que les moyens de communication traditionnels ne permettaient pas de toucher suffisamment les étudiants, ou du moins, que les réseaux sociaux pouvaient être complémentaires et répondre à d'autres besoins et usages. C'est en voyant tous les étudiants connectés sur Facebook dans les espaces multimédias des BU qu'ils ont jugé important d'aller les chercher sur leur terrain.

Le compte Facebook n'était pas une page mais un profil, par conséquent les utilisateurs étaient contraints de faire une demande d'amitié pour pouvoir suivre les actualités proposées (c'est un choix peu répandu, la plupart des bibliothèques ont une page « fan » et non un profil). → les deux options génèrent des comportements différents de la part des usagers.

→ **Bibliothèque de droit d'Aix** (création d'un compte sur un réseau social en 2008)

L'idée était au départ de créer un blog, mais par manque de moyens en communication, une page Facebook a finalement été créée. Cette page se révèle très vivante.

Les collègues des SCD sont unanimes à déclarer que les réseaux, surtout Fbk, servent surtout aux étudiants. Ils les ont d'ailleurs calibrés pour eux. Les réseaux sont aussi très utiles pour par exemple faciliter la vie des usagers handicapés. Ainsi, à Aix, on met des vidéos sur Facebook à leur intention. A la BU Toulon, la mission handicap est en charge de cet aspect.

Question de M. Damoiseaux (Marseille)

Comment la mise en place de ces outils a-t-elle été appréhendée par rapport aux directions ?

→ **Johann Berti, Samuel Lespets, Marlène Delhayé**, Aix-Marseille Université (ancienne Université de Provence) :

A l'époque (Université de Provence), utiliser les réseaux sociaux sur le Net relevait d'une démarche innovante : il fallait faire connaître ces outils et en démontrer les avantages. Un travail a été fait vers les personnels des SCD, répartis sur plusieurs sites. L'idée était de mettre en place une équipe pour que chacun s'approprie un outil 2.0. Il fallait s'assurer d'avoir les autorisations institutionnelles (service Communication de l'université), ce qui impliquait un droit de regard de la direction du SCD sur ces outils afin de pouvoir cadrer ce qui s'y déroulait. La direction avait donc un rôle d'interface entre la Présidence, le service Communication et les administrateurs au sein du SCD en veillant sur les droits et les précautions à prendre. Une charte d'utilisation a été mise en place pour le blog.

Après la fusion (AMU). En amont, il a fallu contacter la cellule Communication pour avoir son avis. La cellule a répondu qu'elle n'était pas prête à mettre en place des réseaux sociaux pour l'université, mais qu'elle était favorable à ces outils et souhaitait un retour d'expérience au sein d'un service de l'université, en l'occurrence le SCD. La direction du SCD, au départ, assez dubitative, a été convaincue.

Du côté de la direction : le but est de s'adresser aux étudiants ; or, ils sont tous (ou presque) sur Facebook. Il ne faut donc pas oublier leurs médias préférés et y être présent, surtout que ces réseaux ont l'avantage d'être directs. Les pages Facebook ont été créées par des groupes de travail au sein des départements : le chef de département devient alors une sorte de « responsable éditorial ».

Un bilan d'étape a été prévu au bout de 6 mois d'existence, et de 3 mois de fonctionnement effectif.

→ **Daniel Eymard**, directeur de la BU centrale, Université de Toulon :

A Toulon, c'est l'initiative personnelle d'un collègue de la BU Droit, Jean-François Bruzi, qui a été à l'origine du mouvement vers les réseaux sociaux. J.-F. Bruzi a créé une page Facebook en 2005. Le succès de cette page a suscité l'intérêt du SCD, qui a créé ensuite ses pages par service, en 2012. Des formations (à l'URFIST et à L'ENSSIB) ont été organisées pour le personnel.

Là encore, l'intérêt manifeste de l'outil réside dans une fonction de relais et de valorisation : il permet notamment de connaître le nombre et la multiplicité d'utilisateurs pour, à terme, obtenir plus de moyens.

Question de M. Fioroni (Observatoire océanographique de Villefranche-sur-Mer)

L'outil sert beaucoup aux étudiants mais quelle est la place des enseignants chercheurs ? Il se présente comme fédérateur, mais l'est-il sous tous points de vue ?

Les enseignants-chercheurs ne sont pas une cible pour les BU, à la différence des labos. Cependant, les fonctions de Twitter sont soulignées en formation des doctorants.

Twitter permet notamment aux chercheurs de s'échanger des publications. Ces outils servent aussi à faire de la veille, tant pour les étudiants que pour les personnels. On peut comparer l'usage de Twitter avec celui des fils RSS.

Le public principal est âgé de 18 à 25 ans (une majorité de filles). Les enseignants-chercheurs n'y vont pas, ou très peu. L'idéal serait de trouver un autre outil pour les toucher, ou alors les amener à rejoindre ces réseaux.

→ **Johann Berti**, Aix-Marseille Université :

Suite à la fusion des trois universités, les BU Luminy, St Charles et St Jérôme ont créé un Facebook des BU Sciences commun. Cette mutualisation permet une alimentation commune en informations et un accroissement des échanges entre les différentes composantes du secteur sciences. De plus, tous les personnels peuvent s'impliquer et accéder à l'outil pour l'enrichir. Outre le facteur géographique, il est donc aussi fédérateur d'un point de vue catégoriel.

Les chercheurs, quant à eux, n'interviennent pas du tout sur ces outils-là (ils ont d'autres canaux de communication, Facebook est quasi exclusivement « typé » étudiants).

→ **Catherine L'Hostis**, Observatoire de la Côte-d'Azur :

Les chercheurs sont bien présents sur Facebook, qui se montre ici un excellent moyen de mise en relation pour eux.

C. L'Hostis précise que les réseaux sociaux sont un important facteur de diffusion des connaissances à l'Observatoire (utilisation depuis mars 2013), avec comme objectifs d'augmenter sa notoriété (nombre de visiteurs), d'accroître le nombre de participants à des événements (Journée du patrimoine, etc.), et donc au final de toucher d'avantage le mécénat.

→ **Nathalie Granottier**, CIRM :

Cet organisme bénéficie d'un rayonnement international.

Le service communication a créé un compte pour l'institution. La documentaliste possède de son côté un compte personnel Twitter qu'elle utilise pour diffuser des informations professionnelles. Au départ, elle a créé un compte personnel car elle était plutôt réticente et ne voulait pas impliquer l'institution.

La question qui se pose maintenant c'est de basculer son compte personnel en compte institutionnel. La documentaliste utilise aussi une chaîne Youtube mais refuse cependant d'utiliser Facebook car elle ne sait pas s'en servir. Tous ces moyens réunis lui ont permis d'avoir une audience auprès des doctorants mais surtout au niveau des partenaires, des sociétés savantes, des associations, des institutions à l'étranger. Cela permet une interconnexion, une interaction avec les chercheurs (qui évolue actuellement), mais majoritairement une interaction entre institutions.

Les chercheurs utilisent ces outils comme relais d'informations dans leur champ disciplinaire ; des lycées de prépas les ont découverts et sont, du coup, demandeurs. Ils ont réussi, grâce à ces médias, à toucher un public plus large et non attendu : les enseignants des lycées et classes préparatoires.

Question à Nathalie Granottier

Quelles informations intéressantes envoyer sur Twitter ?

Peu à peu elle a su quel type d'informations déposer et maintenant, dès qu'elle trouve des informations intéressantes (quand il se passe quelque chose de spécial, à chaque événement, un livre qui sort sur la vulgarisation des maths...) elle twitte !

Cela peut prendre beaucoup de temps, il faut donc faire attention à ne pas s'attarder dessus, il ne faut pas mettre des infos juste pour être actif, mais en même temps, être attentif à ne pas être « absent » pendant trop longtemps.

En bref, Twitter sert à développer le partenariat avec l'étranger et d'autres institutions ou collaborateurs, et à développer les interactions entre chercheurs, doctorants. La documentaliste s'en sert également pour sa propre veille.

L'usage de Twitter – et des réseaux sociaux en général – se développe aussi grâce aux nouvelles technologies – tablettes, smartphones, mobile (vidéo-mobile, blogging-vidéo).

Twitter sert vraiment à transmettre de l'information. Tout cela pour un « budget-temps » de 5 à 10 minutes par jour.

Le **service communication du CNRS de la Délégation régionale Provence-Corse**, interrogé, précise qu'il n'utilise pas Facebook.

Question : le champ disciplinaire est-il un indicateur de l'utilisation des réseaux sociaux ? Notamment, les BU ont-elles un retour par rapport aux disciplines ?

Les économistes sont ici très présents et actifs (Toulon).

Monique Oger (CEPAM, Nice) :

A Nice, au CEPAM (archéologie), les collègues constatent que ceux qui ne sont pas présents sur les réseaux sociaux sont les mêmes qui sont réticents à l'égard des Archives ouvertes.

En fait, on peut parler de « micro-communautés ». A cet égard, l'« Open Access » influence un peu : les mentalités évoluent, les chercheurs commencent à trouver utiles les réseaux. De plus ils peuvent avoir l'impression de maîtriser leur public, en quelque sorte, par appartenance à des micro-communautés.

D'après les retours d'expérience, on peut donc dire que oui, l'usage des réseaux sociaux dépend en partie des disciplines.

Question : Faut-il créer une charte de bonne conduite pour l'utilisation informatique des réseaux sociaux ? En avez-vous une ?

→ Au CNRS

Il n'y a pas de charte spécifique, ce qui est regrettable si l'usage de ce type de média se développe. Il existe juste pour l'instant des principes généraux liés à l'éthique et la déontologie. Il n'y a pas de documents spéciaux pour les médias sociaux.

→ À la BU de Toulon

Au niveau des universités, il n'existe pas non plus de cadrage général. La BU Toulon a donc rédigé elle-même une petite charte de bon usage à l'intention des collègues (ex : mettre des photos libres de droit, vérifier la pertinence des contenus...) qui circule en interne, seulement pour le personnel.

→ À l'Observatoire de la Côte d'Azur

Utilisation de la charte informatique du CNRS

→ Intervention de M. Kourilsky :

Ce qui manque sur la charte, c'est l'usage de ces médias spécifiques : le périmètre (échelon national ou international) et le type d'informations qu'on y peut mettre. Problèmes de sécurité récurrents suite aux relais qui enflamment les foules, etc.

Question de M. Fioroni

Quelle est la différence entre la page publique et un compte en matière de sécurité ?

→ Nice

On peut mettre ce qu'on veut dans le profil, on ne sait pas où sont les limites. Selon l'usage fait, on peut se demander quelle image cela renvoie de l'établissement...

→ AMU

Tous les employés ont un compte professionnel. Le but étant de séparer vie personnelle et professionnelle, et de signaler le fait qu'ils parlent au nom d'une institution.

Il est possible de modifier les paramètres personnels de sécurité (privés ou publics) de son compte Facebook (que ce soit une page ou un profil). Il existe plusieurs modèles de paramètres prédéfinis mais on peut aussi faire un verrouillage personnalisé.

Motivation de l'utilisation : la cible. Les réseaux sociaux sont un terrain utilisés par et pour les étudiants.

Les contributeurs s'imposent eux-mêmes une sorte de charte, pour montrer que c'est une action réfléchie. Crainte de la façon dont cela allait être modéré, mais bonne surprise : les utilisateurs sont conscients qu'il s'agit d'une institution et sont donc « respectueux »

Faut-il créer un profil ou une page ?

M. Kourilsky :

Un profil correspond à une personne physique. Selon la charte Facebook une institution/entreprise ne devrait pas avoir d'espace affecté à un pseudonyme personnel (factice ou non). Cette pratique est pourtant courante....

Une page au sens Facebook est un espace destiné à une thématique, une organisation, une entreprise, etc. avec une présentation et des rubriques différentes (exemple : une société, un sport, un peintre...).

Bien des questions intéressantes restent encore en suspens au terme de cet atelier. La richesse et l'intensité des échanges ont prouvé la pertinence d'aborder cette thématique, très d'actualité pour nos institutions et nos métiers.

L'absence de chercheurs et de doctorants est déplorée mais cela est peut-être dû à la communication sur l'atelier en amont.

Cependant, qu'il soit professionnel ou personnel, le profil et ses informations personnelles vont tout de même alimenter des bases de données, etc. On pourrait croire qu'avec un profil « professionnel » on est à l'abri sur le plan personnel/vie privée (ex. si on n'a pas mis son adresse personnelle mais celle du lieu de travail). Mais il est facile de retrouver l'identité de la personne (par un simple recoupement d'informations avec Google, ou autre...), et ce type de profil ne protège pas forcément l'institution : certains thèmes, sujets à controverses, sont à employer très prudemment sur Internet (ex : « expérimentation animale »). S'ils ne sont pas bien employés, ils peuvent être la cible d'opposants, d'activistes avec des réactions très souvent violentes, excessives, parfois massives (effet feu de paille de la « Toile ») envers l'institution et les personnes, même à titre privé (un incident de ce type est en cours de traitement dans notre circonscription).

E-réputation

L'e-réputation des institutions existe, que celles-ci soient sur les réseaux sociaux ou pas. Etre présent permet plus ou moins de la gérer. N'importe qui peut créer une page du nom de l'institution, il est donc préférable d'y être présent pour garder la maîtrise de son image (en vérifiant qu'il n'y a pas de faux compte à son nom = « compte Fake »).

Droit à l'image

La question **du droit à l'image** est au cœur des problématiques réseaux, au niveau des institutions. Il faut que les personnes signent une feuille d'autorisation de droit à l'image. Les BU en sont bien conscientes, et développent à cet égard une forte communication. En général, les étudiants sont ravis d'avoir leur photo publiée ! Personne n'a connu de refus pour l'instant.

Risques liés à l'utilisation des réseaux sociaux

- Publication malencontreuse d'une donnée trop confidentielle
- Désinformation
- Dispersion des informations (mauvaise écriture, pas de maîtrise de la dispersion)
- Atteinte à l'image de l'institution
- Atteinte aux personnes.

Sur Twitter, il faut se méfier des informations, qui ne sont pas toujours vérifiées.

Conclusion de Michel Kourilsky

Nous avons beaucoup parlé de cibles (étudiants, micro-communautés). L'utilisation de ce type de médias (réseaux sociaux) peut être sans aucun doute un moyen pour s'adresser à elles.

Mais, pour un spectre plus large, est-ce vraiment le média adapté ? Pour quel type de communication ? Le fait qu'il semble incontournable répond-il à l'unique besoin de « vivre avec son temps » ?

M. Kourilsky trouve ce genre d'intervention très intéressant et propose, en tant que responsable des systèmes d'information, sa participation dans le cadre d'une formation à l'utilisation des réseaux sociaux, sur les aspects liés à sa sécurité.

Conclusion des organisatrices

A travers les analyses et retours d'expériences sur les réseaux sociaux, cet atelier DIALOGU'IST s'est proposé d'évaluer selon différents contextes, les modes de communication et les outils dont nous pouvons aujourd'hui disposer. Cette réflexion interactive nous a conduits vers des questions de choix, et de propositions à faire à nos directions pour communiquer de manière effective, en adéquation avec l'évolution de notre société. Mais il est certain que ces choix ne pourront devenir réalité qu'en prenant date pour un temps de formation.

Annexe 1 : Participants

Site de Nice (6 participants)

Monique Oger, documentaliste, responsable de la bibliothèque CEPAM

Catherine L'Hostis, responsable de la bibliothèque de l'OCA

Sylvie Vaquié, documentaliste de la bibliothèque de l'OCA

Martine Fioroni, responsable de la bibliothèque de l'Observatoire Océanologique de Villefranche sur Mer

Dominique Trousson, documentaliste à la bibliothèque du CEPAM

Vanessa Renaudin, assistance ingénieur au CNRS, pôle documentaire et éditorial au CEPAM

Site de Toulon (10 participants)

Mariannick Cornec, documentaliste BU de droit de Toulon

Daniel Aymard, directeur du SCD

Marie-Magdeleine Dauthier, directrice de la BU de droit de Toulon et Draguignan

Coralie Dunan, responsable de la BU du campus de La Garde

Sophie Perrot, responsable pôle Lettre-Sciences Humaines

Gaëlle Chapdelaine, responsable du service du PEB

Cécile Ferran, thèses électroniques et archives ouvertes

Brigitte Courbon, responsable de la salle multimédia de la BU de Toulon

Claire Rémond, Service au public au pôle Info-Com

Sandra Maillard, Formation des étudiants - animation culturelle

Site de Marseille (14 participants)

Michel Kourilsky, responsable des systèmes de sécurité et d'information et correspondant informatique et liberté (CIL), CNRS DR 12

Danielle Cristofol, documentaliste, Cellule Communication et Documentation du CPPM

Magali Damoiseaux, responsable de la Cellule Communication et Documentation du CPPM

Gisèle Geoffroy, responsable du réseau régional Mistral-Doc

Samuel Lespets, conservateur bibliothèque de Luminy

Johann Berti, responsable documentaire des sciences à l'université de Provence

Nathalie Granottier, responsable de bibliothèque, CIRM

Blandine Nouvel, responsable de la cellule documentation - communication, MMSH Aix-en-Provence

Karine Baligand, responsable du service communication de la DR12,

Frédéric Achon, ingénieur, service électronique du CPPM

Fanny Klein, responsable de la communication du SCD de l'Université de Provence

Marlène Delhaye, responsable des ressources électroniques, Aix-Marseille Université

Christine Launay, communication BU santé, Aix-Marseille Université

Julien Caugant, conservateur bibliothèque secteur santé

Annexe 2 : Quelques définitions

Web 1.0 : diffusion simple d'information. Le Web 1.0 représente les sites de première génération. Les contenus (texte/image/vidéo/son) sont produits et hébergés par une entreprise, propriétaire du site.

Web 2.0 : interaction, participation à l'information de la part de l'internaute. Appelé Web participatif ou web collaboratif, c'est un système d'information visible partout dans le monde et dans lequel n'importe quel internaute peut être actif. Sans connaissance en programmation et en informatique, l'utilisateur va déposer le contenu sur le site hébergeur, grâce à l'évolution et des solutions technologiques simplifiées. Le contenu est déposé et hébergé sur le serveur d'une entreprise, propriétaire du site.

Réseau social : un réseau social est un ensemble d'identités sociales, telles que des individus ou des organisations, reliées Entre-elles par des liens créés lors d'interactions sociales.

Réseautage social : le réseautage social se rapporte à l'ensemble des moyens mis en œuvre pour relier des personnes physiques ou personnes morales entre elles.

Profil : un profil sur un réseau social correspond à la carte d'identité virtuelle d'une personne physique.

Page : une page sur un réseau social est suivie par plusieurs personnes qui ne se connaissent pas forcément. Elle offre des informations et alimente les discussions sur un thème précis (un sport, une célébrité, un produit...

Annexe 3 : Quelques références

Livres

Réseaux sociaux : 101 questions juridiques, C. Manara, p.242, Ed. Diateino (2013)
Guide complet des réseaux sociaux, M. Chartier, p.411, Ed. First Interactive (2013)
Les réseaux sociaux sont-ils nos amis ?, E. Delcroix, S. Proulx et J. Denouël,
p.126, Ed. Le Muscadier (2012)

Slideshares

Les réseaux sociaux : panorama, usages, perspectives, bonnes pratiques
<http://fr.slideshare.net/cfrankfr/reseaux-sociauxstrategiecyrillefrankmediaculture>

Les réseaux sociaux professionnels en 2013
<http://fr.slideshare.net/AlbanJarry/reseaux-sociaux-professionnels-en-2013-linkedin-et-ou-video>

Les réseaux sociaux numériques en recherche
<http://fr.slideshare.net/paventurier/les-reseaux-sociaux-pour-les-scientifiques>

Science 2.0, la science en réseau
<http://fr.slideshare.net/laurenceBB/prsentation-mysciencework-aux-journes-isidora4>

Articles, sites, blog

Journée d'étude DOCCITANIST : Les enjeux des réseaux sociaux pour la communauté scientifique
<http://www.agropolis.fr/actualites/2012-enjeux-reseaux-sociaux-communaute-scientifique-ist.php>

ISTSHS Correspondants
http://corist-shs.cnrs.fr/reseaux_sociaux_chercheurs

ComScore
<http://www.comscore.com/fre/content/search?SearchText=reseaux+sociaux>
<http://www.paralipomenes.net/>

Annexe 4 : Enquête sur l'utilisation des réseaux sociaux au sein du groupe Mistral Doc.

Sur 18 personnes interrogées, la moitié utilise les réseaux sociaux à titre professionnel. Les réseaux les plus utilisés restent Facebook, Twitter et les réseaux sociaux d'entreprise.

Pourquoi les utiliser ?

- Interaction avec la communauté,

- trouver des partenaires professionnels,
- collaborer et participer à des groupes (qu'ils soient strictement professionnels ou qu'ils concernent des loisirs),
- les réseaux permettent d'être plus proches des étudiants,
- ils représentent un média apprécié des doctorants,

- **Un moyen supplémentaire de la Diffusion et de la communication**

- annoncer des séminaires, colloques et autres activités scientifiques,
- utilisés comme un relais d'informations (ex : de sites web, de blog, etc.),
- communiquer sur les actualités,
- dispenser des formations,
- diffuser ses informations et accéder à celles des autres

Qu'est-ce qui peut freiner leur utilisation ?

- **Un média qui peut faire peur**

- problème de sécurité des données (stockées dans un pays hors de la législation française),
- trop parasité par la publicité (Facebook)
- pas d'autorisation d'utilisation d'un e-mail professionnel pour la création d'un compte,
- mauvaise image de Facebook de la part de certaines administrations et utilisateurs (vente de profils),

- Ces réseaux sont basés sur une réaction «à chaud», rapide et non réfléchie (ex : Twitter)

Quelle utilité ?

- l'utilisation des réseaux sociaux n'est pas nécessaire pour le travail, dans son fonctionnement actuel,
- la communication actuelle est suffisante,
- ne peut remplacer les autres modes de diffusion,

Organisation et implication d'un responsable

- manque de temps / de personnel pour animer la page,
- besoin de formation et d'informations

Questions

Comment utilise-t-on Facebook ?

Existe-t-il des outils alternatifs fiables et autorisés ? Comment accéder aux informations déposées par d'autres utilisateurs sur Facebook et Twitter lorsqu'on ne possède pas de compte ? S'agit-il uniquement d'un moyen de communication ?

Conseils

- A la création d'un compte professionnel/institutionnel, il faut absolument penser ses modes d'animation (création de binôme ou autre pour assurer une animation régulière et s'accorder (=>charte de rédaction) sur ce qui est diffusable/être en accord avec les messages/positions de l'institution).- Utile à la connaissance d'une association (ex : Bibliothèque de Puyloubier)