

	<p><b>Les bibliothèques pour un réseau mondial globalisé : vers de nouvelles stratégies d'éducation et de conception</b></p> <p><b>Titre original:</b> Libraries for a global networked world. Towards new educational strategies</p> <p>Robert M. Mason* et Tabitha Hart University of Washington, USA</p> <p>Traduit de l'anglais par Borgia GNAMY (Société d'Études Régionales d'Habitat et d'Aménagement Urbain, Bénin) <a href="mailto:gborgia2000@yahoo.fr">gborgia2000@yahoo.fr</a></p>
<p><b>Réunion:</b></p>	<p>158 Division de l'Éducation et de la Recherche</p>
<p><b>Interprétation simultanée:</b></p>	<p>Non</p>
<p><b>CONGRES MONDIAL DES BIBLIOTHEQUES ET DE L'INFORMATION: 73EME CONGRES IFLA ET ASSEMBLEE GENERALE</b></p> <p>19 au 23 août 2007, Durban, Afrique du Sud <a href="http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm">http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm</a></p>	

## Résumé

Le développement de l'Internet et la Toile signifie que les utilisateurs espèrent accéder à l'information et au savoir mondial indépendamment des barrières politiques ou géographiques. Certaines approches considèrent les distances géographiques comme le principal obstacle de l'accès à l'information et utilisent les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) pour permettre le transfert du savoir à travers ces espaces. (MacCormack, 2002). Le concept de librairie virtuelle globale est une extension naturelle de ces idées, et la technologie pour la mise en place de cet objectif semblerait être bien disponible. Cependant, comme d'autres auteurs (Nonaka et Takeuchi, 1995 ; von Krogh, Ichijo et al., 2000) l'ont fait remarquer, les technologies utilisées pour gérer le savoir utilisent une approche résolument occidentale, pour ne pas dire nord américaine. La culture entre rarement en ligne de compte dans la conception des systèmes visant à aider à gérer le savoir au sein des organisations (Mason, 2003).

Cet exposé montre que les développements au niveau des TIC peuvent avoir un impact profond sur le concept de bibliothèque universelle ou globale. Ces développements technologiques permettent de nouvelles possibilités d'interaction entre les hommes, de mise en place de nouvelles communautés, et l'action combinée des aspects technique et social remet en question l'idée communément admise de la bibliothèque comme étant fondamentalement le canal de l'accès à l'information. Les futures orientations des bibliothèques et la

formation des professionnels documentaires gagneront à concevoir une bibliothèque universelle comme un espace et une infrastructure permettant à des communautés ethniques différentes et à des systèmes de valeur particuliers à une nation de créer et de maintenir un système de “tierce culture” (Packman et Casmir, 1999) dans lequel la connaissance propre à chacun pourrait être partagée et de nouvelles connaissances, développées. Une telle conceptualisation des bibliothèques du futur suppose qu’on doive réexaminer les aptitudes et aussi les systèmes qui ne manqueront pas d’émerger si les professionnels des bibliothèques ont pour ambition de continuer à être des leaders du partage de l’information.

## **Introduction**

Le développement de l’Internet, en terme de nombre de réseaux, de connectivité et du nombre d’utilisateurs, a été fulgurant pendant ces deux dernières décennies. Le tableau n°1 montre des statistiques récentes relatives à l’existence de l’Internet dans les régions géographiques du globe. Ce qui est frappant, c’est la façon dont l’usage de l’Internet grimpe de façon exponentielle en Asie plutôt qu’en Europe ou en Amérique du Nord, même si ce n’est qu’un faible pourcentage de la population asiatique qui, en réalité, dispose d’un accès à la Toile. Cette situation signifie que même si l’utilisation de l’Internet en Europe et en Amérique du Nord a déjà induit ce qu’on a appelé la révolution numérique, les changements notables de demain devraient provenir de l’Asie, région la plus peuplée du globe.

La connectivité toujours croissante et le panel illimité d’informations disponibles sur le web ont soulevé des questions quant à l’accessibilité de l’information et du savoir. Le but idéal à atteindre, pour la majorité, serait que l’information, quel que soit son lieu de location soit disponible, donc accessible n’importe quand. Certaines bibliothèques se rapprochent de cette idée en affirmant que l’information contenue dans leurs collections est accessible “n’importe quand, n’importe où”(Wilson, 2001). Dans ce monde somme toute idéal de l’accès aux données d’une bibliothèque, les barrières géographiques ne devront plus être un handicap, une bibliothèque numérique universelle permettrait à toute la connaissance du genre humain d’être accessible de n’importe quel lieu sur le globe.

Des organisations d’envergure internationale ont essayé de réaliser cette vision d’accès total à leurs ressources, permettant la recherche, à travers leur organisation, de toute information en cas de besoin. Pour réaliser cet objectif, beaucoup d’organisations ont conçu et mis en place des Systèmes de Gestion des Savoirs (SGS). Pour une organisation orientée des savoirs – organisation au sein de laquelle le savoir est l’élément essentiel permettant de créer la plus value – un

investissement dans un SGS est conçu, dans un environnement concurrentiel, comme le point focal le plus avantageux de départ, ou simplement, comme une nécessité évidente (Voepel, Dous et al., 2005). L'objectif d'un SGS est de servir de base à la création, au stockage, au transfert et à la l'utilisation du savoir. Le but est qu'en utilisant des SGS informatisés, une organisation peut développer l'effectivité et l'efficacité du stockage et du transfert des savoirs, deux étapes stratégiques dans le processus.

Bien qu'une bibliothèque numérique universelle n'ait pas les mêmes fonctions qu'a un SGS pour une organisation internationale ou multinationale, il n'est pas fortuit d'imaginer un réseau de bibliothèques disponible "n'importe quand et n'importe où" (Wilson, 2001) qui pourrait permettre l'accès à la connaissance numérique collective qui y est entreposée, à n'importe qui, et ceci n'importe quand. Les compétences techniques pour la mise en place d'une ossature générale pour un grand sous ensemble de bibliothèques dans le monde sont disponibles. Comme démontré dans le tableau n°1, un tel réseau permettrait de rendre l'information accessible à la majorité de la population mondiale.

Cependant, les difficultés relatives à la mise en place d'une telle infrastructure d'envergure mondiale ne sont pas seulement d'ordre technique. Ne manqueront pas de surgir des problèmes à la fois de paternité et de droit d'accès, sans oublier aussi les différences d'ordre culturel sur la conception de la façon dont le savoir sera organisé et présenté. La culture, considérée comme attitudes et comportements dominants caractérisant le fonctionnement d'un groupe ou d'une communauté – une nation par exemple – jouera ici un très grand rôle.

Les questions épineuses posées par la paternité des ressources et les accès aux données numériques ont été traitées entre éditeurs et bibliothèques ou groupes de bibliothèques par la mise en place d'abonnements, voire même de paiement par visionnage ou projection. La quantification des prix et le plan d'affaires pour un tel accès aux périodiques sont en constante évolution (Cox, 2002). Cette communication n'a pas pour objectif de s'appesantir sur l'aspect "accès et fixation des coûts". A contrario, l'accent sera mis sur tous les aspects relatifs à la culture et son environnement immédiat qui pourraient inhiber la mise en place d'une réelle bibliothèque numérique à l'échelle planétaire.

Des études récentes ont reconnu la valeur réelle de la prise en considération de la culture entendue comme un ensemble de modèles de comportement et d'habitudes découlant d'un système de valeurs partagées, de l'usage de la langue, des us et coutumes propres à une communauté, non seulement comme moyen permettant d'être beaucoup plus incisif, à la fois dans la diffusion des nouvelles technologies et le transfert des connaissances (Pauleen et Murphy, 2005 ; Weir et Hutchings, 2005 ; Hong, Easterby-Smith et al., 2006) mais ces

études ont aussi attiré l'attention sur l'utilité de prendre la culture en considération dans le cadre de la conception des bibliothèques à l'échelle globale (Mason, 2005). Dans ces études, les auteurs ont désiré fortement des modèles qui tiennent compte des différences culturelles ou considèrent les bibliothécaires comme médiateurs culturels (Mason 2005).

Dans les sections suivantes, la communication montre que les précédentes conceptions ou visions d'une bibliothèque digitale universelle ont pu être assez limitées, pas forcément à tort, mais les visions étaient trop limitatives, comparativement à tout ce qui était possible et faisable. Particulièrement, l'exposé formule que les effets secondaires découlant de l'évolution technologique rapide sont des données significatives pour nos conceptions de ce qu'une bibliothèque digitale globale pourrait être. Ces effets secondaires nous mettent aussi au défi de repenser le rôle des bibliothèques et de voir comment nous pouvons réagir face à une clientèle multi culturelle. A la fin, avec des rôles différents et des approches différentes, les professionnels qui envisagent de créer et de développer les composantes d'une bibliothèque virtuelle universelle pourraient avoir besoin, dans le cadre de leur formation, d'aptitudes, de références et d'une préparation distinctes de l'actuelle formation qui est plus axée sur le travail dans un espace monocultural.

## **Le problème : qu'est ce qui est différent aujourd'hui ?**

### *Le réseau mondial*

Comme démontré dans le tableau n°1, l'Internet est utilisé à l'échelle mondiale. Bien que sa genèse se trouve aux USA et qu'il soit indéniablement une technologie occidentale, sa présence et son développement ne sont plus aujourd'hui limités à cette zone géographique. En effet, la majorité des utilisateurs se trouve aujourd'hui en dehors des USA, et les pourcentages de progression dans les autres régions surpassent ceux de l'Amérique du Nord.

L'ubiquité de l'Internet a accéléré l'interaction potentielle des valeurs culturelles et des usages. Deux événements récents concernant le fait de donner un baiser illustrent à quel degré un conflit ou un malentendu peut être exacerbé sur la Toile par laquelle les faits sont portés à la connaissance de tous et font objet de débat.

Dans un des cas, la star hollywoodienne Richard Gere a, de façon répétée, embrassé le cou de l'actrice indienne bien connue Shilpa Shetty, lors d'une scène filmée à New Delhi, pendant une opération de charité visant à faire de la sensibilisation contre le SIDA. L'événement était retransmis à la télévision, et les deux acteurs, Gere et Shetty ont été poursuivis par les juridictions locales

pour atteinte aux mœurs en public. À la fin, Gere s'est excusé, et Shetty quant à elle a demandé aux plaignants de se concentrer plus sur l'objet de l'événement, et le juge qui a délivré les mandats d'arrêt des deux inculpés a été transféré. L'incident et sa rediffusion sur YouTube ont engendré une discussion à l'échelle planétaire sur la façon dont les valeurs culturelles peuvent s'entrechoquer. Ce qui a été vu comme un geste badin et innocent par la plupart des internautes occidentaux était au contraire ressenti par les Hindous conservateurs comme une violation vulgaire et pornographique des standards moraux locaux les plus basiques.

Le second incident a aussi pour point de départ un baiser – celui-ci donné par M. Mamoud Ahmadinejad, le président ultraconservateur iranien bien connu. Lors d'une cérémonie publique en honneur du corps professoral, M. Ahmadinejad a embrassé la main gantée d'une femme âgée qui fut un de ses professeurs. En Occident, une telle action aurait été interprétée comme une marque de respect envers l'ancien professeur, mais en Iran, le baiser présidentiel a promptement entraîné une forte réaction des leaders islamiques, qui ont accusé leur président d'indécence.

Pendant que les actions à la fois du Président iranien et l'épisode du duo Gere-Shetty illustrent la violation des coutumes locales (Vitello, 2007), la portée des faits a été amplifiée à cause de la grande visibilité des deux incidents dans le monde. Les versions texte des rapports étaient non seulement disponibles à la fois en fichiers électronique et imprimable, mais l'accès immédiat aux vidéos de la saga Gere-Shetty a très vite suscité l'intérêt de ceux qui ont un accès direct à l'Internet. Pendant que bien des exemples montrent l'inter connectivité du monde et avec quelle rapidité les événements dans une sphère géographique donnée peuvent être immédiatement connus partout ailleurs, ils illustrent aussi la difficulté réelle d'isoler les conflits culturels.

### *Comment est utilisée la technologie : le concept du Web 2.0*

L'impact de cette évolution peut ne pas résider dans la connectivité elle-même (elle-même significative, comme mentionné plus haut) mais dans les changements secondaires, dans les comportements et habitudes qu'une telle connectivité semble renforcer. La notion de Web 2.0 est à la fois un modèle technique émergent et un modèle social.

Modèle technique émergent signifie que le développement évolutionnariste des technologies du web permet de nouvelles opportunités aux usagers. De meilleures bandes passantes impliquent des images et vidéos plus rapidement disponibles, partant, la multiplication et la richesse du fonds multimédia accessible sur Internet. De plus, les usagers peuvent étiqueter ou marquer des

pages ou des unités d'information. Par conséquent, le web devient de plus en plus dense en terme de contenus relatifs à l'information primaire (les textes des pages web, les images et la vidéo) les métadonnées d'étiquettes, et aussi les imbrications des sites et pages web. De façon collective, toutes les trois composantes (le contenu primaire, les métadonnées et les imbrications) créent un ensemble extraordinairement riche de sources d'informations. Donc devenir conscient des impacts de la combinaison des trois dimensions présente des opportunités pour la formation et pour la mise en place de connections nouvelles à travers des assemblages de faits et de relations auparavant sans lien.

Le modèle social émergent est rendu possible par la façon dont les hommes choisissent d'utiliser les capacités techniques qui sont en évolution constante. Ces capacités techniques permettent – voire – encouragent la formation d'un nouveau réseau social centré sur des intérêts particuliers ou d'autres caractéristiques communes, allant de concepts aussi simples que l'appartenance à la même école à des associations beaucoup plus complexes comme goût partagé pour un domaine particulier de la littérature ou pour les passe-temps.

La création de logiciels libres est en train de se démocratiser et tend à contrer l'idée traditionnelle de la détention de la propriété intellectuelle. Les réseaux de programmeurs chevronnés consacrent leur temps personnel pour le développement et la maintenance de logiciels qui sont utilisés à l'échelle mondiale et qui ne relèvent pas de la propriété privée dans le sens traditionnel du terme. Par exemple, le système d'opération Linux a été développé par Linus Torvalds au début des années 1990 et rendu disponible sans frais. Depuis ce temps, les développeurs de logiciels informatiques ont, de façon constante, œuvré à améliorer ce logiciel qui est devenu, il y a seulement quelques années, le système d'opération le plus utilisé par les serveurs et les super ordinateurs. La notion de propriété au niveau des applications logicielles comme Linux est juste basée sur une propriété et un orgueil partagés d'appartenir à la collectivité auteur du système. Une telle approche sociale de la propriété intellectuelle est un phénomène relativement nouveau, et son exécution au niveau technique est à la fois rendue possible et stimulée par ce qui peut être fait grâce à l'action collaborative à travers l'Internet.

Les nouvelles capacités techniques ont engendré de nouvelles formes de services qui rassemblent les hommes partageant des intérêts et caractéristiques communs. Les sites et services réseaux sociaux, dont Facebook, MySpace...fournissent des moyens par lesquels les individus peuvent maintenir le contact avec d'autres, uniquement par l'Internet. Les communautés virtuelles fournissent une solution sociale alternative aux activités impliquant la présence physique, et il y a une évidence anecdotique qu'au niveau de la génération montante, cela remplace de

plus en plus l'utilisation du courriel. Quelqu'un a tenté de décrire son utilisation de plus en plus fréquente de Facebook de la façon suivante (Guzman, 2007) :

« J'en éprouvais un besoin constant. J'ai commencé par utiliser ce site autant que ma boîte électronique. J'ai partagé mon adresse de portable, mes adresses, des détails piquants sur mon incompetence sur le plan culinaire et même beaucoup de photos dans lesquelles j'avais l'air bien moche (mis à part l'apparence de mes amis). M'attarder sur les profils de mes amis est devenu une habitude. [Aujourd'hui] Facebook est devenu ma drogue, mon passe temps favori, mon tourbillon virevoltant dans le chaos social. Il me permet de rester au parfum de mon propre temps, sur mes standards personnels. Je navigue sur ses pages blanches et bleues, avec le vent poussant mes voiles et avec une vue claire de mon paysage social. Quelle était la vie avant Facebook ? Ai-je jamais véritablement tenu un album photo en temps réel ? Appelé des amis à la maison sur des lignes conventionnelles ? Envoyé des lettres ? Oublié, courriel et Internet. Sans Facebook, je me sentirais ... comme une épave »

L'importance de ces exemples de réseau social – l'un orienté sur le développement d'une application logicielle, l'autre purement d'ordre social – montre que nous sommes en train d'explorer de nouvelles approches relatives à l'utilisation de la Toile. Elle devient un lieu de rencontre, un tiers espace virtuel pour le regroupement, au-delà des espaces de travail et des demeures physiques – qui va au-delà de la simple recherche pour l'accès à l'information. L'Internet est en train de changer notre façon d'interagir, à la fois sur nos lieux de travail et de repos.

### **La nature de la question des bibliothèques globales**

Les exemples ci-dessus montrent qu'on pourrait éprouver le besoin de repenser le rôle potentiel d'une bibliothèque virtuelle globale. En rendant plus performant un rôle similaire à celui des bibliothèques classiques, la bibliothèque digitale globale aura à faire face à une sphère d'une autre nature. Certainement, le rôle de la bibliothèque considérée comme point d'accès à l'information, comme un vecteur d'opportunités qui autrement ne serait pas accessibles à ceux qui sont « sous servis » par les autres institutions sociétales, aura toujours sa raison d'être. Mais s'il doit exister une bibliothèque virtuelle globale véritable, ce rôle sera confronté aux défis inhérents à l'accès à l'information et l'accès au savoir qui peuvent être perçus au plan local comme étant en conflit avec les pratiques culturelles dominantes ou en violation avec les standards moraux endogènes. Autrement dit, les bibliothèques locales qui voudraient faire partie d'un réseau mondial de bibliothèques – et, partant, fournir à leurs usagers les bénéfices de l'accès aux sources mondiales – auront à mettre en commun des cultures

diversifiées ayant chacune leur propre standard moral. La façon dont ils devront gérer cette cohabitation est le défi majeur.

Le second problème – la portée du concept du Web 2.0 pour une bibliothèque globale – est beaucoup plus complexe. Dans l’environnement de l’Internet, les bibliothèques peuvent vouloir offrir des opportunités qui aillent au-delà de la fourniture de l’accès à l’information. Certains observateurs estiment que cela est déjà en train de se réaliser, particulièrement à l’échelle locale, où les responsables des services aux usagers sont continuellement évalués et même remplacés afin de répondre aux attentes (Miller, 2005 ; Hastings, 2007).

Ceci soulève la question du rôle des bibliothèques, particulièrement publiques et universitaires, et comment ces dernières peuvent connaître de profondes mutations. (Et nous allons démontrer que la bibliothèque virtuelle globale inclurait à la fois les bibliothèques publiques et universitaires comme éléments essentiels).

La bibliothèque publique dans les cultures occidentales a toujours été plus qu’un simple lieu de stockage de livres destinés au prêt : elle a toujours servi comme centre communautaire, un espace de rencontre et – tout au moins dans les sociétés démocratiques – comme un symbole ou une icône pour la marche vers l’avant et une opportunité pour évoluer. La bibliothèque académique quant à elle dans la plupart des pays occidentaux est perçue comme une source du savoir dans les domaines scientifique, culturel et technique. Cependant, il n’existe pas un rôle mécaniquement et universellement admis de tous pour ce qu’une bibliothèque devrait être. En général dans les pays développés, on admet de façon tacite que partager l’information est généralement un processus positif et collectivement bénéfique à une communauté. Cependant, certaines cultures évaluent différemment l’information et la connaissance. Une étude ethnographique concernant la fréquentation des bibliothèques par les Maoris a montré que les nouveaux usagers des bibliothèques maories éprouvent des difficultés à accepter le principe premier qui sous-tend l’existence d’une bibliothèque. Selon Dunker, les Maoris pensent que c’est une violation de leurs valeurs traditionnelles cardinales que de stocker et rendre accessible à d’autres communautés, des informations relatives à leur identité propre qu’ils estiment sans prix, y compris celles relatives à leur lignée généalogique. Un tel savoir “tapu” ou sacré devrait selon eux être dévoilé seulement dans des circonstances qui tiennent compte du respect de la nature “tapu” du savoir (Dunker, 2002). Dans certaines cultures, la connaissance a une valeur propre seulement si elle est partagée avec parcimonie, elle perd sa valeur si elle est en tout temps accessible, laissée à tout le monde (Harrison, 1995), de la même façon que la plupart des cultures occidentales considèrent la propriété intellectuelle.



De tels aspects présentent des barrières dans la réalisation du concept de réseau de bibliothèques numériques qui devrait permettre le stockage et le transfert de l'information par voie électronique. Il existe non seulement la barrière relative à la conversion les aspects tacites de la connaissance culturelle en des termes compréhensibles, mais aussi, celle de l'incompatibilité potentielle de valeurs culturelles différentes. Si l'objectif est d'avoir une bibliothèque virtuelle globale, il faudrait penser en termes de structures et de processus qui permettent de franchir ces barrières tout en respectant les traditions.

### **Vers le défi des différences culturelles.**

Les approches conceptuelles passées ont inclus une intermédiation, utilisant un modèle sémiotique à trois niveaux proposé par Carlile (Carlile, 2002 ; Carlile et Rebentisch, 2003). En proposant une telle approche pour une bibliothèque digitale globale ou planétaire, il a été affirmé que les technologies numériques peuvent aider à deux niveaux dans les échanges entre les cultures. A un niveau syntaxique, la bibliothèque utilise un vocabulaire et un langage partagés pour établir le pont entre deux cultures. Au niveau sémantique, la bibliothèque virtuelle utilise des bases de données et des thésaurus partagées afin d'établir un pont entre les barrières de communication existants entre les cultures. Cependant, d'un point de vue pragmatique, les machines ne sont pas capables d'établir un pont entre les différences en place ou pour accommoder les différences existant au niveau des valeurs culturelles, et il est suggéré que les bibliothécaires deviennent donc les médiateurs principaux. (Mason, 2005).

La réflexion montrera un problème dimensionnel par rapport à cette approche. Si nous avons  $N$  cultures, on aura donc  $N^2$  d'intermédiaires (un entre chaque paire de culture), donc un nombre rapidement croissant d'intermédiaires sera requis. D'une façon conceptuelle, cette approche est celle de l'accommodation, du travail en paire afin d'établir un pont entre deux cultures.

Au lieu d'essayer simplement de faire avec les différences culturelles, il peut être plus opportun d'exploiter ces différences pour créer une nouvelle forme de savoir (Gadman et Cooper, 2005 ; Pauleen et Murphy, 2005). Pour ce faire il faudrait avoir une approche substantiellement différente du modelage de l'interfaçage entre les cultures. Au lieu d'essayer d'avoir des bibliothécaires professionnels comme intermédiaires, il serait peut-être beaucoup plus efficient et opportun d'établir des systèmes en forme d'environnements, qui permettraient la mise en place d'une tierce culture (Packman et Casmir, 1999).

Pour la perspective du modèle sémiotique (Carlile, 2002), cela pourrait être compris comme un modèle pragmatique d'intermédiation. Cependant, dans ce nouveau modèle de tierce culture, l'approche utilisée n'est pas celle de

l'accommodation. Une culture n'est pas transférée de façon ethnocentrique d'un contexte à un autre, et une culture ne pourrait pas être assimilée par une autre. Au contraire, l'approche est de permettre la mise en place d'une situation dans laquelle une nouvelle culture naît d'un savoir tout nouveau pour tous les participants. L'existant résultant de cette jonction est une culture qui est partagée par ceux qui ont travaillé ensemble pour la mettre en place, par les échanges combinés et les interactions qu'ils ont pu avoir.

### *Exemples tirés du monde international des affaires*

L'hybridation des cultures est un phénomène qui retient de plus en plus l'attention des étudiants intéressés par la communication internationale et par ceux qui étudient le management des organisations internationales et la mondialisation. L'hybridation culturelle résulte de la combinaison de plusieurs éléments culturels afin de former une nouvelle entité. Un des aspects les plus significatifs de l'hybridation est qu'elle est une culture plus démocratique – moins hiérarchisée – qu'une culture juxtaposée à une autre. Toutes les parties jouent un rôle actif dans la création de la nouvelle culture et ceci amoindrit voire inhibe les hypothèses traditionnelles d'assimilation ou d'accommodation et même la forte relation dichotomique puissant-faible/impérialiste-vassal (Pieterse, 1995). Le concept d'hybridisme est décrit comme un "espace transversal où les relations de pouvoir [voire de vassalité] sont réinscrites par le dialogue", et la "glocalisation" est suggérée comme étant une alternative beaucoup plus inclusive que la bien populaire globalisation (Kraidy, 1999). La culture résultante est neuve, une création originale et nouvelle des parties impliquées.

Packman et Casmir (1999) ont demandé une approche communication visant la création de ces nouveaux produits culturels – la construction de tierces cultures –, et l'ont expliqué comme étant un processus par lequel deux groupes culturels différents mettent en place un troisième, au milieu d'elles, comme étant une base commune, au lieu d'imposer ou d'adopter les cultures originales en question. Le résultat est quelque chose qui incorpore des éléments des deux cultures et qui, néanmoins, demeure distinct et séparé des cultures originales. En terme de pouvoir, l'avantage démocratique de prendre en toute conscience le parti de la mise en place d'une culture tierce est clair, étant donné qu'il implique un apprentissage mutuel, un dialogue coopératif et la construction d'une expérience beaucoup plus qu'une tentative trop unidirectionnelle pour être politiquement correcte, ou l'assimilation culturelle pure et simple. (Packman et Casmir, 1999, p. 485). A travers ce processus communicationnel, chacun devrait « [ajuster voire hypothéquer] les normes et valeurs culturelles encore existantes [afin de rendre possible l'émergence de nouvelles cultures] permettant l'existence d'un dialogue libre considéré comme bénéfique à tous ceux qui sont impliqués » (p.

486). Bien que les organisations peuvent et devraient être fidèles à leurs valeurs originales et à leurs produits, elles devraient aussi au même moment être flexibles et avoir une ouverture d'esprit assez large afin d'opérer les changements qui concordent avec les besoins culturels propres de leur clientèle cible.

Bien qu'une telle approche puisse s'avérer un challenge énorme, les milieux d'affaires comme les corporations multinationales ont démontré que cela fonctionne effectivement et que cela est même préféré aux autres approches (Hurt et Hurt, 2005 ; Voepel, Dous et al., 2005). L'étude de Hurt & Hurt a mis en exergue l'échec d'une approche "ethnocentrique" (37) dans le transfert des savoirs et pratiques organisationnelles d'un contexte culturel (le modèle originel) vers un autre (le modèle local). Dans ce cas, ethnocentrique signifie le transfert intégral des savoirs et manières d'agir propres à une compagnie, avec le préjugé que ce modèle originel est le meilleur parti à prendre, et aussi, le préjugé voulant qu'ayant bien fonctionné dans le milieu initial, ledit modèle devrait automatiquement être mis adopté par celui d'accueil. Les deux modèles étaient considérés comme "un ensemble d'attitudes [et] de réponses...constitué par des histoires, cultures nationales et des héritages administratifs différents". Au lieu d'essayer de remplacer l'un par l'autre, afin que le processus devienne une confrontation de modèles (38) qui "engendre une barrière à la connaissance pour les deux parties et bloque ou ralentit le transfert du savoir", les managers de l'entreprise visant à s'implanter essayent plutôt de réviser leur approche, optant pour une approche beaucoup plus collaborative, "l'objectif n'étant pas de mettre en exergue une différence qualitative entre les deux cultures, mais de créer un esprit d'entreprise dans lequel ce qui est primordial à la fois pour le personnel français et polonais soit respecté..."(43).

Le résultat de ceci était ce que les auteurs ont appelé un nouvel "espace commun" ou une nouvelle "base commune" (44) qui incorpore les pratiques et les identités culturelles des deux groupes de travail. Cette organisation a non seulement resserré les liens entre les travailleurs qui au départ étaient pratiquement en opposition, mais elle a aussi donné "un nouveau cadre de référence...à travers lequel les acteurs pourraient donner un sens nouveau à leurs expériences personnelles, au lieu d'utiliser leurs anciens préjugés pour interpréter ou analyser les événements auxquels ils sont confrontés. Dans cet espace commun, une plateforme de savoir commun a été érigée et une culture à la fois tacite et explicite pouvant être élargie aux nouveaux arrivants dans l'entreprise a été forgée. "(44). [Note : Après ce succès cependant, la compagnie alliée a abandonné le modèle de tierce culture et est retournée à la case départ, celle ethnocentrique, dont le succès n'a pas été évalué au moment de la publication de la présente étude. Les auteurs ont observé que "les corporations multinationales sont inflexibles dans leur objectif de maintien de leurs modèles

d'affaires déjà testés “ et “sont impatientes devant la diversité culturelle qui semble remettre en question le noyau même de leur effectivité opérationnelle et qui amènera vers l'intégration“ (47) (Hurt & Hurt, 2005)].

Une autre étude a examiné le développement des SGS à l'échelle mondiale pour la firme Siemens ICN, une division de la compagnie allemande d'électricité et de télécommunication (Voepel, Dous et al., 2005). Bien qu'ils n'aient pas appelé cela approche “tierce culture“, les décideurs de l'entreprise ont choisi de ne pas opter pour une approche ethnocentrique en créant leur SGS en Allemagne, pour ensuite le transférer à leurs succursales à l'étranger. Au contraire, ils ont développé le système appelé ShareNet à travers à un processus de tests répétés et de d'échanges fréquents avec leurs employés travaillant dans leurs succursales implantées dans les quatre coins du globe, « s'assurant que le système bénéficierait de l'intégration et de la prise en compte, déjà au départ, d'une source variée de compétences transculturelles, qui serviraient de pierre angulaire à la politique d'expansion globale subséquente (12). Hautement satisfaits par l'approche, les auteurs ont pu affirmer que le système de partage des connaissances a généré pour la firme ICN un profit cumulé d'approximativement 5 millions d'Euros » (Voepel, Dous et al. 2005, p.17).

Dans l'exemple ShareNet, les auteurs ont qualifié l'approche de “glocal“ (12). Cela peut être aussi perçu comme un bon exemple de construction de tierce culture compte tenu du fait que ShareNet a avec succès, incorporé des éléments pour les besoins des usagers, des normes et des prévisions pour toutes les cultures cibles, en renforçant en même temps le règne du mutualisme et de la coopération. Au lieu d'imposer un SGS germano-centré à toutes les filiales et organisations partenaires, Siemens a créé un système qui prend en compte les besoins de tout un chacun et qui permet une approche multiple pour la création et le partage du savoir.

### ***Implications pour une future bibliothèque numérique planétaire.***

Les exemples tirés du monde des affaires et du commerce ont démontré que la mise en place d'une “approche tierce culture“ peut être effective pour les organisations qui partagent une vision. Ces exemples démontrent le concept mais ils sont déjà vieux de quelques années. Les compagnies ne bénéficient pas encore des nouvelles capacités induites aujourd'hui par l'Internet. De plus, les jeunes gens talentueux qui sont en train de mettre en place leur propre réseau social, sont en train de baliser la route pour ce qui pourrait être accompli. Le modèle n'est plus basé sur un système d'information traditionnel, cependant, mais beaucoup plus sur le développement d'une infrastructure au sein de laquelle des espaces virtuels aménagés facilitent la connexion des utilisateurs dans un système pluraliste de partage de valeurs, de styles et de connaissances.

## **Conclusion : Importance pour la profession**

La réalisation d'une bibliothèque virtuelle globale est plus que jamais d'actualité. Cependant, cela n'arrivera pas avec une interconnexion complexe de technologies, et il est fort peu probable qu'un transfert ethnocentrique de pseudo "meilleures" pratiques ou connaissances permette l'éclosion d'une seule ou même d'un réseau de bibliothèques qui réalise cette vision. Cependant, en explorant la façon d'exploiter les immenses capacités de second plan de l'Internet (le Web 2.0), la bibliothèque virtuelle globale pourrait faire corps. La collaboration entre les institutions culturelles peut fournir des espaces virtuels pour les communautés de professionnels et les utilisateurs dans la construction de la tierce culture. Pendant que ces tierces cultures émergent, les participants développent de nouvelles pratiques culturelles plus qu'ils ne transcendent les barrières culturelles individuelles, ethniques et même nationales. La nouvelle bibliothèque virtuelle globale ne sera pas tout simplement une collection de ressources auxquelles on peut parfaitement accéder "n'importe quand, n'importe où", elle deviendra un espace au sein duquel le savoir est continûment créé et réformé pour les utilisateurs

## **Références**