



Gestion des connaissances dans une communauté de pratique en ligne : création, enrichissement et diffusion des savoirs

Florence Thiault

► To cite this version:

Florence Thiault. Gestion des connaissances dans une communauté de pratique en ligne : création, enrichissement et diffusion des savoirs. 2012. <sic_00742680>

HAL Id: sic_00742680

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00742680

Submitted on 16 Oct 2012

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

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

Colloque spécialisé en sciences de l'information (COSSI)

« Information, incertitudes, intelligences » 19-20 juin 2012 Poitiers

Florence THIAULT, Enseignante en Documentation Université Rennes 2, Docteure en sciences de l'information et de la communication, Membre associé laboratoire GERIICO Université Lille 3

Gestion des connaissances dans une communauté de pratique en ligne : création, enrichissement et diffusion des savoirs

Résumé : Le développement de communautés de pratique en ligne permet la transmission de savoirs basés sur l'expérience dans l'action. La circulation de l'information crée un savoir collectif qui constitue un appui pour le développement de la professionnalité et la résolution de problèmes. Dans cette étude, nous appliquerons le modèle du transfert de connaissances du KM (*Knowledge Management*) des entreprises au monde de l'enseignement. L'examen des formes de d'action collective repose sur l'étude des archives d'une liste de discussion d'enseignant documentaliste.

Mots clés : Circulation des savoirs / gestion des connaissances / liste de discussion / enseignant documentaliste / communauté de pratique

1. Positionnement de la recherche

1.1 Introduction

Notre sujet de thèse porte sur la circulation de l'information, la construction de savoirs collectifs, les modes de sociabilité et de coopération sur les réseaux électroniques. La liste de discussion est appréhendée à la fois comme un espace récapitulatif d'une situation professionnelle et comme un espace permettant de percevoir les nouveaux questionnements des acteurs. Notre objet d'étude est l'analyse du sens des messages et le fonctionnement des échanges entre les acteurs dans un cadre institué avec ses règles de participation, selon une approche s'inscrivant dans les sciences de l'information et s'intéressant à l'application et l'usage des connaissances dans les organisations, et l'interaction entre les gens, les organisations et les systèmes d'information. Notre cadre théorique s'appuie principalement sur la notion de communauté de pratique qui permet d'appréhender l'émergence de ce que

l'on dénomme l'intelligence collective créatrice de valeur et d'innovation ainsi que les apprentissages collectifs.

1.2 Contexte de l'étude

Afin d'analyser les échanges dans la liste de discussion professionnelle Cdidoc¹, spécialisée dans le domaine de la documentation en milieu scolaire nous avons exploré plusieurs dimensions inhérentes au fonctionnement de cette communauté. Notre objectif principal était d'appréhender les savoirs d'action mis à disposition par le groupe d'internautes. Nous avons ainsi plus particulièrement analysé les sujets abordés dans les messages à partir de deux référentiels métier celui de l'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) et celui du métier d'enseignant. Nous nous sommes aussi intéressés aux modalités de la communication électronique à travers l'étude des marques langagières. Nous nous sommes également appuyés pour l'analyse sur des indicateurs volumétriques de l'activité comme le nombre d'abonnés, le taux de participation, etc...

Pour cette communication, nous avons souhaité approfondir une dimension de notre étude évoquée dans notre recherche doctorale mais qui n'a pas donné lieu à un développement conséquent en raison de l'axe d'étude principal centré sur l'identification des savoirs professionnels des enseignants documentalistes. Le développement de communautés de pratique en ligne permet la transmission de savoirs basés sur l'expérience dans l'action. La circulation de l'information crée un savoir collectif qui constitue un appui pour le développement de la professionnalité et la résolution de problèmes. Dans cette étude, nous appliquerons le modèle du transfert de connaissances du KM (*Knowledge Management*) des entreprises au monde de l'enseignement.

2. Cadre d'analyse

Weber dans le cadre de la sociologie compréhensive, insiste sur les relations structurantes de « sociation » dans les communautés, qui prend la forme d'une concertation rationnelle entre

¹ Cette liste sur la documentation scolaire et Internet dans l'établissement scolaire a été créée en 1996. Les archives de la liste existent depuis l'ouverture et constituent un gisement de données d'environ 51000 enregistrements fin décembre 2011. Cdidoc est hébergée par le CRU (comité réseau des universités), ses archives sont consultables en accès libre (<https://listes.cru.fr/sympa/arc/Cdidoc-fr>). Elle regroupe 4750 documentalistes en mai 2012.

acteurs pour atteindre un objectif commun, fondé en particulier sur un ensemble de compromis consentis par les membres.

2.1 Communauté de pratique

Les informations en circulation dans les communautés professionnelles sont socialement distribuées. Elles sont supposées être partagées par les membres du groupe et mobilisées lors des activités professionnelles. En ce sens, on peut parler de socialisation et de co-construction des connaissances basées sur des informations diffusées liées aux contextes d'activités. L'élaboration de formes de connaissance collective est ainsi le produit de négociations permanentes entre les membres (Vaezi-Nejad, 2008). Le domaine des sciences de gestion a utilisé le concept de communauté pour analyser les pratiques d'information et de communication exercées dans les groupes. La notion de communauté de pratique (*community of practice*), proposée par Lave et Wenger (1998) désigne le processus d'apprentissage social produit lorsque des personnes ayant un centre d'intérêt commun collaborent mutuellement. Différents types de communautés de pratique peuvent être distingués selon plusieurs éléments clés comme les dispositifs d'apprentissage, le pouvoir et la gestion des conflits et du changement, le formalisme dans l'organisation, la diversité des statuts des membres de la communauté et de leurs relations (Cox, 2005). Les recherches dans le domaine des communautés de pratique en ligne ont mis en évidence l'existence de construction de pratiques communes et de partage d'expérience au sein des collectifs (Audran, Pascaud, 2006). Une « micro-culture » est construite sur la base d'une multitude d'actes sociodiscursifs allant du partage d'expérience au débat favorisant le conflit sociocognitif (Audran, 2004). Dans cette perspective, les interactions verbales étudiées, constituent les instruments de cette micro-culture et permettent de ce fait la négociation de sens entre participants favorisant ainsi la construction d'une identité collective faite d'expérience partagée.

2.2 Circulation des savoirs dans la communauté de pratique Cdidoc

Dans notre recherche doctorale nous avons étudié la circulation des savoirs dans la communauté des enseignants documentalistes membres d'une liste de discussion spécialisée (Thiault, 2011). La liste de discussion Cdidoc permet une communication entre ses membres animés par un ensemble de critères de valeurs et d'intérêts partagés, constituant une communauté de pratique en ligne composée de professionnels partageant la même profession,

engagés et actifs dans l'activité de la communauté d'appartenance. Celle-ci a pour objectif d'améliorer les conditions de l'exercice de la profession au quotidien par le partage et l'entraide. Elle a également pour fonction de préparer l'apprenant à devenir membre d'une communauté professionnelle donnée par des processus d'apprentissage et d'enseignement mutuels. L'apprentissage au sein de la communauté est assuré par l'équilibre entre les processus de participation (génération de connaissances) et réification (formalisation des connaissances). Le domaine de connaissance de la communauté dépasse la notion de profession ou de discipline, il est constitué d'un ensemble d'enjeux, de défis et de problèmes rencontrés dans la pratique. Il évolue au cours du cycle de vie de la communauté en fonction des défis nouveaux et des problèmes qui se présentent. L'approche théorique de l'apprentissage situé considère que la cognition et l'expérience sont intégralement et de manière inséparable situés dans le quotidien. L'apprentissage communautaire se fait en contexte, autour d'échanges ouverts sur des problèmes communs concrets. Il est lié aux buts à court et à long terme des individus, à leurs raisons d'agir.

La participation à une communauté d'enseignants en ligne est également un moyen pour entrer en contact avec d'autres professionnels et ainsi de diminuer l'isolement inhérent à la fonction d'enseignant et à la localisation géographique. La pratique réflexive ancrée dans la collaboration entre pairs est facilitée par la communication en ligne. Ce dispositif technique permet aux membres de la communauté d'échanger sur leurs pratiques et de construire des bases de connaissances communes. Les principales formes d'informations et de connaissances construites entre les pairs, reposent sur des thématiques et des objets à forte reconnaissance professionnelle en lien avec l'exercice du métier. La communauté professionnelle est rassemblée autour de centres d'intérêt et par la circulation de biens d'expérience concernant la discipline d'appartenance. Cette base de connaissances ordinaires est un élément d'une communication sociale réflexive. Les connaissances affichées dans une liste de discussion provoquent des échanges d'explicitation et des tentatives d'appropriation par d'autres membres. Certains débats ne concernent que des experts, d'autres sont partagés au sein du groupe et de l'organisation.

Pour appréhender une communauté de pratique, plusieurs approches sont possibles pour le chercheur. Nous avons exploré l'existence d'une activité partagée (dimension sociale et pragmatique de la communauté), le sentiment d'appartenance à un groupe partageant des

intérêts, des intentions et des valeurs (dimension symbolique) et les modes d'appropriation des connaissances à partir des outils d'organisation des ressources (dimension cognitive).

3. Analyse du contexte choisi

Les fonctionnalités de gestion de connaissances proposées par la liste sont de différentes natures. La structuration des informations par le modérateur en fonction des objets discutés dans la communauté est un élément central pour l'exploitation des ressources. De plus, la consultation libre des archives publiques constitue une opportunité de partage des connaissances au-delà du groupe des abonnés. L'analyse des contenus archivés et diffusés entre les membres permet de considérer les thématiques et les problématiques faisant autorité mais également d'analyser les formes d'écriture. Une liste de discussion permet de mutualiser des ressources et de coopérer, le partage de connaissance apparaît comme un outil d'aide pour la pratique professionnelle.

3.1 L'intelligence collective

Les outils informatiques, les réseaux ont apporté une évolution de la notion d'intelligence collective, suscitant une communication de tous vers tous. Cette catégorie d'outils rapproche, voire fédère les intellects autour de préoccupations et de réflexions communes. Favorisant la réflexion de groupe et la reconnaissance des idées naissantes en son sein, la communication en ligne offre un espace de développement à la pensée humaine (Lévy, 1994). Dans les travaux issus du courant de la gestion des connaissances, des approches tendent à dire qu'une organisation devient collectivement « intelligente » lorsqu'elle est capable de mettre en réseau tous les acteurs d'une pratique qu'ils co-construisent et coproduisent, dans un échéancier donné. Sous cet angle, les TIC, notamment les forums électroniques, la messagerie ou les outils de *groupware*, peuvent servir de vecteur à la mise en œuvre de communautés. Lorsqu'elles prennent place dans des univers professionnels, l'aspiration à un surplus de liberté, de créativité et de sens en réaction aux formes classiques de mise au travail, de contrôle, trouve dans les formes collégiales et décentralisées un terrain propice. Les individus se mettent alors au travail au profit du collectif (une communauté d'acteurs) et non au seul profit de la hiérarchie ou de l'employeur. Ces communautés sont représentatives de l'émergence d'une nouvelle culture collaborative. L'utilisateur et les interactions sociales

jouent un rôle plus important que les processus informatiques dans cette nouvelle « écologie de l'information » (Davenport et Prusak, 1997). L'utilisation d'un système de communication à forte composante participative permet l'émergence d'une intelligence collective au sein du groupe professionnel, suivant le principe selon lequel la mise en commun d'un ensemble de contributions individuelles produit des connaissances de valeur supérieure à des contributions prises individuellement.

Le système éducatif français à l'instar des entreprises a favorisé des initiatives pour améliorer les processus de production, de formalisation et de diffusion des savoirs et savoir-faire pédagogiques et didactiques. L'intérêt majeur du KM à des fins éducatives réside en la prise en compte des savoir-faire implicites et des étapes de formalisation des connaissances. Des méthodes et des outils du KM comme le dialogue, la discussion, le partage d'informations et d'expériences peuvent être mis en évidence dans les échanges sur les listes de discussion professionnelles.

3.2 Les connaissances partagées

Dans les communautés de pratique, les connaissances sont abordées comme un processus actif qui réside dans des actions humaines. Les connaissances conceptuelles ou pratiques s'acquièrent et se développent au fil des expériences de la communauté, mais aussi au cours des discussions avec d'autres praticiens. Les communautés produisent des connaissances de deux types : des connaissances tacites ou implicites acquises par l'expérience et des connaissances explicites sous une forme qui les rend accessibles et communicables. Le débat qui se développe au sein des communautés favorise l'exploration du domaine et l'échange de savoir-faire propices à l'innovation. La communauté se transforme à partir de l'expérience et le groupe se nourrit des nombreuses interactions qui se déroulent entre les membres. Le modèle d'interaction cognitive est de type « tableau noir », fondé sur un mode de coordination entre agents au travers d'un dépôt de données qui leur est commun.

Le modèle SECI

Selon Nonaka et Takeuchi (1995), la connaissance naît d'une interaction entre la connaissance explicite et la connaissance tacite. Dans ce schéma, cette dernière regroupe les compétences innées ou acquises, le savoir-faire et l'expérience. Elle est une forme de connaissance difficile

à traduire dans le discours et à communiquer par le langage. En revanche, les connaissances explicites sont transposables sur un support, formalisées et transférables sur un manuel ou un document. Ces auteurs se sont beaucoup intéressés aux interactions et conversions entre le tacite et l'explicite et ont proposé le modèle SECI (Socialisation, externalisation, combinaison, internalisation) qu'ils ont développé en un modèle cyclique de la vie cognitive des organisations, appelé la spirale de conversion des connaissances. Le fondement de leur modèle se trouve dans la distinction de Polanyi (1944) entre connaissances tacites et explicites et fournit une compréhension de la création et de la gestion des connaissances dans les organisations japonaises. Un autre élément semble important : « L'activité primordiale d'une entreprise créatrice de savoir est de rendre le savoir individuel accessible aux autres ». Quatre étapes de transmission de connaissances découlent de ce modèle :

- La socialisation : de la connaissance tacite à la connaissance tacite
- L'externalisation : de la connaissance tacite à la connaissance explicite
- La combinaison : de la connaissance explicite à la connaissance explicite
- L'internalisation : de la connaissance explicite à la connaissance tacite

Types de connaissance	Tacite	Explicite
Tacite	Socialisation	Externalisation
Explicite	Internalisation	Combinaison

Tableau inspiré du modèle SECI de Nonaka

- **La socialisation** est le processus de partage d'expériences. Le savoir existe d'abord sous forme implicite dans les pratiques individuelles qui sont ensuite socialisées et partagées de manière informelle pour s'incorporer à des cultures organisationnelles.
- **L'extériorisation** correspond à la transcription des connaissances tacites sur un support. Elle consiste essentiellement à représenter sous forme de documents écrits, de logiciels ou de bases de données la plus grande partie possible des pratiques informelles.
- **La combinaison** se réalise par la collecte de connaissances externes ou internes qui seront combinées en vue de leur diffusion. Elle permet par le biais d'un langage commun la communication des connaissances explicites qui sont combinées pour produire des connaissances nouvelles.

- **L'internalisation** : est le processus d'incorporation de la connaissance explicite en connaissance tacite. La difficulté réside dans l'adoption d'un langage et de concepts partagés.

Le modèle SECI nous permet de comprendre comment les connaissances se créent et se transforment dans l'organisation. En validant les connaissances individuelles via des mécanismes de consultation communautaire, il est possible d'atteindre un consensus sur une vision partagée de ce qui est véridique dans la communauté professionnelle.

4. Gestion des connaissances et analyse d'une liste de discussion

L'étude d'un échantillon représentatif des archives (analyse longitudinale sur des périodes de référence)² à partir d'une grille métadiscursive nous a permis de distinguer les phénomènes d'interaction spécifiques à la communication électronique et d'identifier les types de délibération en œuvre dans la communauté étudiée.

4.1 Codage des données

Les catégories appliquées par le modérateur ne nous renseignent pas systématiquement sur la nature du message diffusé, à savoir si c'est une question ou une réponse. L'attribution de l'étiquette QUEST aide à préciser le premier point, cependant dans cette catégorie, nous trouvons des messages qui ne sont pas des questions. Afin de vérifier l'importance de ce phénomène, nous avons précisé le type de contribution, en distinguant dans un premier temps, la forme question ou réponse. Ce champ de notre base de dépouillement est multivalué, ce qui nous permet de proposer des valeurs complémentaires qui expriment d'autres objectifs de la communication. Ainsi, les questions ne constituent en réalité que 26 % de l'échantillon, la catégorie QUEST est pourtant attribuée dans 31 % des cas. L'identification du statut de réponse est plus difficile à repérer, nous avons déterminé que seulement 11 % du corpus relève de ce type de contribution. Un élément de distinction est l'intégration de la réponse dans un fil de discussion. Dans un second temps, nous avons voulu identifier les éléments

² L'échantillon est composé de 5475 messages (mois de mai et novembre de 2000 à 2006, mois avec un faible écart type d'activité) et de 450 messages pour le corpus complémentaire (extraction d'un message tous les 50 sur la même période). L'échantillon complet est constitué de 5925 messages.

explicites d'échange ou d'incidence dans la communication. Les stratégies argumentatives mises en œuvre par les locuteurs sont codées à partir du repérage d'éléments dans le contenu des messages en fonction des types de buts recherchés par les locuteurs. La grille de lecture des résultats s'appuie sur les stratégies de dialogue mises en évidence par Caelen (2002).

En nous fondant sur la catégorisation choisie pour caractériser les types de contribution, nous nous proposons de coder la dimension référentielle relative au contenu des messages à l'aide des quatre étapes de transfert des connaissances issues du KM. Ce second codage des données nous a permis d'examiner sous un nouvel angle la dimension de l'action collective dans la communauté de pratique étudiée.

Nous nous interrogeons sur le mode de connaissance que l'enseignant documentaliste cherche à partager. La dimension référentielle relative au contenu des messages de la liste Cdidoc est codée à l'aide des quatre étapes de transfert des connaissances issues du *Knowledge Management* : socialisation, externalisation, combinaison et internalisation (Nonaka et Takeuchi, 1995). Un schéma de codage résume les quatre possibilités de catégorisation en rapport avec les modes de conversion de connaissances du KM.

1/ Comprendre (socialisation) = KM1

2/ Produire (externalisation) = KM2

3/ Partager (combinaison) = KM3

4/ Utiliser (internalisation) = KM4

Types de contribution	Pourcentage	Codage KM
Autre	0,3 %	/
Commentaire	17,1 %	KM4
Critique	0,4 %	KM1
Expertise	2,4 %	KM2
Information	12,5 %	KM3
Prise de position	4,6 %	KM1
Proposition	14,9 %	KM3
Question	26 %	KM1
Réaction	8,4 %	KM1

Remerciement	1,7 %	/
Réponse	11,1 %	KM3
Synthèse	0,5 %	KM2

Légende : Catégorisation des types de contribution selon les types de transfert de connaissances

Le codage selon les types de transfert de connaissances n'est pas possible pour les catégories « Autre » et « Remerciement » qui correspondent à des messages qui ont une fonction phatique, c'est-à-dire focalisée sur le maintien du contact entre l'émetteur et le récepteur (reconnaissance, courtoisie). Certains messages ne sont pas porteurs de connaissances, ils traitent de thématiques ne pouvant être directement réinvesties par les membres de la liste. C'est le cas de demandes spécifiques qui ont un caractère personnel et ne peuvent donc servir à l'ensemble de la collectivité. Nous avons choisi d'intégrer les questions dans la catégorisation « socialisation » car les émetteurs cherchent à partager des interrogations, à comprendre certains phénomènes à travers des échanges.

4.2 Analyse des résultats

Le tableau suivant présente le résultat du processus de codage selon les différentes étapes du KM. Nous avons choisi de classer chaque message dans une unique catégorie en fonction de l'objectif principal de l'émetteur sans tenir compte de la nature composite de certains contenus.

Codage KM	Modèle SECI	Pourcentage par types KM
KM1	Socialisation	39,4 %
KM2	Externalisation	2,9 %
KM3	Combinaison	38,5 %
KM4	Internalisation	17,1 %

La catégorie la plus représentée est celle de la « socialisation ». Les questions représentent les besoins en connaissances, selon Kolmayer « la liste est bien un lieu d'expression de besoins de connaissances pour l'action, insérées dans l'activité professionnelle ». Parmi les messages

d'une liste de diffusion, certains relèvent du domaine de réflexion sur les valeurs de la profession. Cette catégorie regroupe des discussions sur des problématiques que les colistiers cherchent à résoudre. Les échanges témoignent des doutes et interrogations des acteurs.

Exemple de message de type « socialisation »

Sujet: Question sur nos missions

Date: Tue, 30 May 2006 15:48:59 +0200

Je voudrais bien savoir s'il fait partie de notre mission de doc d'aller chercher, (r)apporter le matériel audio défectueux chez le réparateur ? Peut-on m'y obliger sous prétexte que cela ferait parti de la mission de communication ? Est-il aussi inscrit dans nos missions que l'on doive se charger en juin/juillet de passer toutes les commandes de manuels scolaires, T.P, etc... ?...et merci à ceux qui me donneront des pistes !

La catégorie « combinaison » est présente à part égale avec la précédente. Cette catégorie regroupe des échanges au sein des fils de discussion, qui peuvent croiser des informations d'autres sources ou adapter des connaissances et des ressources à des contextes différents. Ce groupe de messages correspond à un travail coopératif dans l'intérêt de la communauté. La liste de discussion étudiée est un espace privilégié d'échanges de ressources. Cette dimension est supérieure dans une liste de documentaliste. Puisque l'enrichissement des collections et la surveillance de l'environnement informationnel font partie intégrante de l'activité quotidienne de ce professionnel. De sorte que dans notre analyse, nous trouvons 45 % des messages qui indiquent différents types de ressources.

Exemple de message de type « Combinaison »

INFO : mangas conseils avisés

Date: Tue, 30 May 2006 21:36:22 +0200

Le dernier numéro de la revue "Lire au LP" est consacré aux mangas, il vaut le temps de lecture. Les références, analyses et présentations d'auteurs sont loin de ne concerner que les élèves et les docs de LP. Un seul regret : vous aurez du mal à accéder à cette revue si vous n'avez pas un lp abonné près de chez vous. Je veux bien faire quelques photocopies, mais pas pour la France entière... peut-être avez-vous un lp abonné près de chez vous ou un crdp ?

Dans la catégorie « internalisation », nous pouvons trouver des traces de témoignages de nouvelles pratiques, d'expériences personnelles, qui sont le reflet de mise en situation de séquence pédagogique. La communication sur les pratiques se heurte souvent à des problèmes de formalisation (description du contexte, des apprenants, des scénarios pédagogiques). Ces éléments incomplets ou absents des messages rendent difficile à appréhender la situation décrite pour des personnes extérieures.

Exemple de message de type « Internalisation »

[CDIDOC-FR/] DROIT : création d'un blog

Mon, 22 May 2006 12:31:28 +0200

Lors de la récente création d'un blog dans le cadre d'un IDD, j'ai fait signer aux parents une autorisation de mise en ligne des textes signés (nom et prénom des élèves.) Je n'ai pas mis en ligne de photos d'élèves mais il faudrait là aussi bien sûr une autorisation parentale. Certains parents ont refusé que le nom de leur enfant apparaisse, dans ce cas je laisse le texte complètement anonyme. [...] Ce sont les photos d'élèves qui doivent faire l'objet d'une autorisation des parents et non leurs écrits.

Les messages relevant de la catégorie « externalisation » sont peu représentés dans le corpus. Ces échanges permettent une production de ressources, création qui est le résultat d'un savoir-faire, de l'expérience des acteurs. L'expertise porte essentiellement sur le fonctionnement du logiciel documentaire ou sur des questions techniques liées à la publication numérique. D'autre part, des synthèses sur certains sujets récurrents ou spécifiques sont réalisées par certains contributeurs qui ont posé la question et reçu plusieurs réponses à leurs requêtes. Elles prennent le plus souvent la forme de compilations bibliographiques sans valeurs ajoutées.

Exemple de message de type « Externalisation »

TICE: Edition des prêts avec BCDI 3 (3 messages)

Date: Thu, 26 May 2005 10:25:17 +0200

Voici comment je procède pour éditer tous les livres sortis par les élèves: Aller en PRET puis chercher sur EMPRUNTEUR STATUT = F2 - ELEVE SAUF sur PRET - RETOUR LE < Date du lendemain. Classer ensuite par classes puis par élèves. Pour des raisons pratiques, mieux vaut créer un rapport adapté à cette liste (classe / emprunteur / exemplaire/ sorti le)...

Nous avons relevé que nombre de messages classés en « combinaison » pour les étapes du KM, constituaient des relais d'information. En réalité, pour les documentalistes le partage de ressources de référence sur une thématique correspond à une production significative au sens de l'étape « externalisation » en fonction des connaissances utiles à l'organisation.

Conclusion

Transmettre de l'information, discuter, comprendre, argumenter, constituent des actions qui se trouvent de plus en plus au cœur de l'activité de travail, de l'élaboration et de l'adaptation de connaissances. « Ce constat entérine l'impossibilité de codifier complètement savoirs et savoir-faire : même dans le cas où ils sont formalisés, les conditions de leur mise en œuvre varient en fonction de la situation où ils sont mobilisés, les ajustements qui en découlent donnant lieu à la production de nouvelles connaissances en situation » (Bouillon, 2004). Notre étude a mis en évidence la mutualisation de ressources ou de conseils sur la liste de discussion étudiée. Nous relevons des obstacles pour passer d'un stade de mutualisation aux formes de travail coopératif. Un niveau de coopération supérieur nécessite une mise en œuvre différente ne pouvant se baser exclusivement sur un partenariat spontané et qui se rapproche plus de pratiques d'entreprises. Aujourd'hui le web social place l'utilisateur au cœur de dispositifs de création de contenus sur des plateformes collaboratives. Pour autant les listes de discussion continuent à regrouper des abonnés toujours aussi nombreux. De sorte qu'une hybridation informationnelle a lieu entre les nouveaux formats de communication communautaire et la communication professionnelle traditionnelle sur les listes de discussion.

Bibliographie :

Audran, J. « Quel travail collaboratif sur le campus Pegasus ? » *Information sciences for decision making*, n° 18, 2004, pp.9-15.

Audran, J. et Pascaud, D. Construction identitaire et culture des communautés. In A. Daele, B. Charlier (eds.). *Comprendre les communautés virtuelles d'enseignants : pratiques et recherches*. Paris: L'Harmattan, 2006, pp. 211-226.

Bouillon, J.-L. Du partage des savoirs à « l'économie cognitive » : quelles rationalisations informationnelles et communicationnelles ?, In J.-P. Metzger (dir.), *Le partage des savoirs en*

contexte : logiques, contraintes et crises, Paris, L'harmattan, 2004, pp. 63-81.
 Communication et Civilisation.

Caelen, J. (2002). Modèles formels de dialogue. In Le Maître, J. (ed.). *Actes des 2èmes assises du GdR I3, Information, Interaction Intelligence*. Toulouse, Cépadues Éditions, pp. 31-58.

Cox, A. « What are communities of practice ? A comparative review of four seminal works. » *Journal of information science*, vol. 31, n° 6, décembre 2005, pp. 527-540.

Davenport, T. et Prusak, L. *Information ecology : mastering the information and knowledge environment*. New York: Oxford University Press, 1997.

Kolmayer, E. « Formation et capitalisation des connaissances sur une liste de diffusion professionnelle », *Réseaux*, n° 119, 2003, pp. 176-201.

Nonaka, I. et Takeuchi, H. *The Knowledge Creating Company*. New York:Oxford University Press, 1995.

Nonaka, I. et Takeuchi, H. *La connaissance créatrice. La dynamique de l'entreprise apprenante*, Bruxelles :De Boeck Université, 1997.

Levy, P. *L'intelligence collective : pour une anthropologie du cyberspace*. Paris : La découverte, Sciences et société, 1994.

Polanyi, K. *La grande transformation. Aux origines politiques et économiques de notre temps*, Paris : Gallimard, 1983. Coll. Bibliothèque des sciences humaines, traduction française de C. Malamoud, M. Angeno (*The Great Transformation*, New York : Farrar, Rinehart & co, 1944).

Thiault, F. *Communauté de pratique et circulation des savoirs : la communauté des enseignants documentalistes membres de la liste de discussion Cdidoc*, Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, Université Charles de Gaulle Lille 3, 2011.

Vaezi-Nejad, S. « De la socialisation des connaissances à l'émergence du sens commun dans une communauté scientifique et technique. » *Sciences de la société*, n° 75, 2008, pp. 69-83.

Wenger E. *Communities of practice : learning, meaning and identity*, Cambridge : University Press, 1998.