



A U C O U R A N T

Une source continue des tendances sociales dans l'environnement des technologies de l'information du secteur public

Février 2004

Le 27 février 2004

Crise d'identité

Lorsqu'ils prennent part à une discussion en ligne, les fonctionnaires affirment souvent que l'expérience a provoqué chez eux une « crise d'identité ». Ils craignent d'être catégorisés comme représentants ou porte-paroles du gouvernement, et ils sont incertains quant à l'image qu'ils doivent projeter dans le cyberspace. Au cours d'une rencontre en ligne tenue le 17 février dernier, Nancy White, de Full Circle Associates, a indiqué l'ampleur que peut prendre cette crise d'identité. Elle a décrit comment diverses interactions en ligne peuvent être interprétées différemment, selon le mode de communication utilisé et dans quelle mesure elles permettent de définir l'identité en ligne d'une personne. Par exemple, au cours de séances de clavardage en temps réel, les gens disent ce qui leur passe par la tête, tandis que dans des séances de discussion asynchrone, les commentaires sont plus réfléchis. Ces distinctions peuvent faire toute la différence du monde lorsque vient le temps de définir l'identité en ligne d'une personne.

Mieux vaut une technologie rudimentaire

Au cours de sa présentation virtuelle, Nancy White a également indiqué que les outils les plus perfectionnés devraient être simplifiés pour accommoder tout le monde, puisque différents utilisateurs ont des connaissances variées. Si les outils sont trop compliqués, on court le risque d'aliéner les personnes moins chevronnées, et inversement. Pour régler ce dilemme, on a proposé d'établir un système étagé, selon lequel les utilisateurs adoptent la version d'un outil répondant le mieux à leurs connaissances. Une autre option serait d'intégrer lentement au système les utilisateurs moins

chevronnés, jusqu'à ce que leurs connaissances s'avèrent adéquates.

Le 20 février 2004

La messagerie instantanée (MI) au service des entreprises

Nous vous invitons à jeter un coup d'oeil sur les statistiques toutes récentes découlant d'un sondage d'envergure qui a été mené plus tôt ce mois-ci par Insight Express:

Les différentes marques de MI sont incompatibles et les conversations qui se déroulent par MI ne sont aucunement protégées

Certains avantages possibles :

- 47 % de la population en ligne utilise un service de MI
- 21 % de ces derniers utilisent la MI au travail
- 86, 2 % des répondants estiment que la MI est facile à utiliser
- 69 % des répondants utilisent la MI en remplacement du téléphone

Désavantages :

- les différentes marques de MI sont incompatibles
- les conversations qui se déroulent par MI ne sont aucunement protégées

Le 13 février 2004

Les carnets Web (blogues) : de vastes sphères d'influence

Nous l'avons déjà dit et le répéterons encore souvent : le carnet Web constitue un puissant outil de communication. Jetons un coup d'oeil sur les rédacteurs et les lecteurs de carnets Web ainsi que sur la façon

dont l'information qu'ils contiennent est utilisée.

Qui sont les blogueurs (carnetiers) ?

Faites connaissance avec le père du carnet Web. Glenn Reynolds rédige le carnet Web le plus lu dans Internet. Enregistrant en moyenne plus de 100 000 visites par jour, le site InstaPundit.com est un moyen de communication de grande portée très apprécié par un grand nombre d'internautes. Consultez la liste de favoris du père du carnet Web pour découvrir où Glenn Reynolds puise ses sources.

69 % de ces internautes intéressés par la politique sont considérés <<influents>>

Qui sont les lecteurs de carnets Web ?

L'université George Washington a publié la semaine dernière une étude qui brosse un portrait des gens qui ont consulté, en cette période d'élection aux États-Unis, des sites Web de candidats à l'investiture, des groupes de discussion sur la politique et des carnets Web sur la campagne électorale. Les conclusions tirées de l'étude sont très intéressantes. Le Washington Post souligne le fait que 69 % de ces internautes intéressés par la politique sont considérés « influents » et exercent une influence considérable sur l'opinion de leurs amis et collègues.

...et en quoi cela me concerne-t-il?

Les messages que diffusent les carnets Web vont au-delà des internautes qui les lisent. Ces derniers servent de ponts à l'information, car ils partagent leurs découvertes faites sur le Web avec leurs collègues « non branchés ».

Le blogage est une activité productive aux vastes sphères d'influence.

Le 10 février 2004

Le gouvernement et les jeux en ligne

Certains membres de la collectivité du Gouvernement en direct ont établi un curieux lien entre les jeux et la consultation en ligne. En effet, il

DANS CE NUMÉRO

Plonger dans le « Web profond »

Pourquoi le format RSS ?

Technologie de la traduction : rien ne vaut le cerveau humain

Les logiciels sociaux ou comment faire fructifier votre capital organisationnel

Pensez-y à deux fois avant d'envoyer ce courriel!

La syndication de contenu vraiment simple (RSS)

existe une véritable sous-culture de joueurs en ligne fortement impliqués dans un monde virtuel, où ils doivent résoudre des problèmes, établir des règles et même payer des « impôts ». À cet égard, un grand nombre de joueurs en ligne sont davantage impliqués dans leur société en ligne que dans le monde « réel ». Lors d'une conférence récemment organisée par la faculté de droit de New York, un atelier intitulé « Démocratie : le jeu vidéo » a donné à des représentants du gouvernement et à des concepteurs de jeux vidéos l'occasion de discuter des usages potentiels des applications de style jeu vidéo pour le gouvernement ainsi que des similitudes entre les moyens utilisés pour communiquer avec le grand public. L'organisatrice de la conférence, la professeure Beth Noveck, a affiché l'ébauche de son document de travail sur le site Web de la conférence. Les propos qu'elle y tient sont très intéressants. Selon vous, qui sont les plus accros des jeux en ligne? (Vous pourriez être surpris...)

Le 6 février 2004

Les logiciels sociaux ou comment faire fructifier votre capital organisationnel

Vous souhaitez investir dans de nouvelles technologies pour votre bureau? Soyez prêts à multiplier votre budget par cinq. Vous avez bien lu, par cinq. (Consultez le douzième paragraphe.)

Lors d'une récente étude, des chercheurs se sont penchés sur l'importance pour le gouvernement et les entreprises privées d'investir dans du « capital organisationnel ». Mais le capital organisationnel, c'est quoi? Ce sont les pratiques de travail, les routines, les connaissances (emmagasinées dans des bases de données et la tête des employés) et même les mentalités et les valeurs organisationnelles d'une entreprise. Le capital organisationnel doit donc être considéré comme la plus importante partie d'un nouvel investissement technologique. Ne vous demandez pas ce que la nouvelle technologie peut faire pour vous, mais plutôt ce qu'une équipe bien formée peut accomplir à l'aide de cette technologie. On ne mettra jamais trop l'accent sur le concept d'équipe. John Seely Brown souligne l'importance du travail d'équipe et de l'étroite solidarité. De plus, il considère les « logiciels sociaux » comme d'excellents moyens de favoriser la communication et la collaboration nécessaires au bon développement d'une équipe.

Voyons maintenant ce que les logiciels sociaux ont à vous offrir :

Ne vous demandez pas ce que la nouvelle technologie peut faire pour vous, mais plutôt ce qu'une équipe bien formée peut accomplir à l'aide de cette technologie.

Blogues (carnets Web)

Très prisés par les adolescents renfermés et les militants politiques au franc parler, les carnets Web gagneraient à être utilisés comme outils de collaboration en milieu de travail. Récemment, l'État du Connecticut a fait l'éloge de l'utilité des carnets Web et la US Navy a annoncé qu'elle étudiait actuellement la possibilité d'utiliser les carnets Web comme outils de communication.

Wikis

Ces carnets Web de type communautaire encouragent la collaboration. Sunir Shah souligne le développement d'une communauté qui a émergé du site Barn Raising. Tout comme les quakers, les mennomites et les amish qui s'entraident encore aujourd'hui dans la construction de grange, Shah et d'autres membres de la communauté Meatball Wiki suivent un modèle de collaboration. Ils soulignent que ce modèle pourrait être transposé de façon efficace dans le monde des affaires. La mise en oeuvre d'un projet à court terme avec un but précis facilite la formation de liens et l'accomplissement d'une tâche qu'une personne seule ne pourrait accomplir.

Messagerie instantanée

Déjà populaire dans le monde du commerce, l'utilisation de la messagerie instantanée au gouvernement s'en vient à grands pas. Évidemment, l'utilisation de cette technologie comporte ses avantages et ses inconvénients. Alors que le principal problème se situe au niveau de la sécurité (les programmes de messagerie instantanée sont simples, donc faciles à pirater), le problème le plus contraignant est sans aucun doute le pourriel instantané. Le magazine PC World donne un bon aperçu des programmes de messagerie instantanée (la plupart sont gratuits) actuellement sur le marché. Ces outils économiques, simples et efficaces auront vraisemblablement leur place dans les milieux de travail de demain.