

état de l'art

LA DOCUMENTATION
DANS LE NUMÉRIQUE

Olivier Le Deuff

PRESSES DE L'ENSIB

PAPIERS



La documentation dans le numérique

Olivier Le Deuff

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.2373

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2014

Date de mise en ligne : 14 décembre 2018

Collection : Papiers

ISBN électronique : 9782375460016



<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2014

ISBN : 9791091281324

Nombre de pages : 224

Référence électronique

LE DEUFF, Olivier. *La documentation dans le numérique*. Nouvelle édition [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2014 (généré le 23 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/2373>>. ISBN : 9782375460016. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.2373>.

© Presses de l'enssib, 2014

Conditions d'utilisation :

<http://www.openedition.org/6540>

état de l'art

LA DOCUMENTATION
DANS LE NUMÉRIQUE

Olivier Le Deuff

PRESSES DE L'ENSIB

PAPIERS



Les bibliothécaires, les documentalistes ne disparaîtront pas avec l'avènement du document numérique : leurs métiers vont changer, et sans doute s'enrichir.

Olivier Le Deuff se propose, après une partie introductive et historique, de préciser ce qu'est une culture de l'information, ce qu'elle implique de la part des professionnels qui ont à la traiter, et des usagers qui doivent la repérer et s'y retrouver. Il développe longuement les rôles et missions des bibliothécaires et documentalistes dans ce monde technique (informatique) et professionnel (le classement et les architectures de l'information). Il précise la place nouvelle des lecteurs, usagers, internautes, et les fonctions indispensables de médiation qui sont attachées à ces nouveaux supports. Il replace la formation de chacun comme préalable à ces nouvelles compétences.

Cet ouvrage, à la fois théorique, pratique et prospectif, s'adresse aux professionnels des bibliothèques et de la documentation.

Olivier Le Deuff est maître de conférences en sciences de l'information et de la communication, responsable de la formation DUT Information numérique dans les organisations, université Bordeaux Montaigne, Laboratoire MICA.

PAPIERS SOUS LA DIRECTION DE
THIERRY ERMAKOFF

++++
La collection Papiers a pour ambition d'explorer de nouveaux champs de recherche autour des sciences de l'information et des bibliothèques. Elle donne aux auteurs l'occasion de produire une réflexion nouvelle, originale, et propose de nouvelles lectures des domaines d'expertise de l'enssib.
++++

PRESSES DE L'ENSIB

École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques –
Université de Lyon
17-21 boulevard du 11 novembre 1918
69623 Villeurbanne Cedex
Tél. 04 72 44 43 43 – Fax 04 72 44 43 44

Pour suivre l'actualité de nos publications :
< <http://www.enssib.fr/presses> >.

Pour obtenir la version imprimée (34 €) : commande auprès des libraires ou sur la librairie en ligne *Le comptoir des presses d'universités (LCDPU)*
< <http://www.lcdpu.fr/> >.

Supports : broché
ISBN : 979-10-910281-32-4
Nombre de pages : 224
Format : 15 x 23 cm
Parution : décembre 2014
Prix : 34 €

Supports : numérique
ISBN : 979-10-91281-41-6
Nombre de pages : 214
Format : PDF
Parution : décembre 2014
Prix : 20.40 €

+++++

SOMMAIRE

+++++

Introduction

Chapitre I. La documentation :
un héritage à développer

Chapitre II. Les permanences documentaires

Chapitre III. L'information comme nouveau
paradigme ?

Chapitre IV. Appréhender le Web

Chapitre V. Des espaces numériques
en évolution constante

Chapitre VI. Faciliter l'accès à l'information
et à la connaissance

Chapitre VII. Usages et usagers

Chapitre VIII. Formation et culture
de l'information

Chapitre IX. Un contexte technique
et des dispositifs à appréhender

Conclusion. Une évolution à penser
et à construire

Bibliographie sélective

Liste des illustrations

Table des matières

Olivier Le Deuff est maître de conférences en sciences de l'information et de la communication, responsable de la formation DUT Information numérique dans les organisations, université Bordeaux Montaigne, Laboratoire Médiation, information, communication, art (MICA).

La documentation dans le numérique [Texte imprimé] / Olivier Le Deuff. – Villeurbanne : Presses de l'enssib, cop. 2014. – 1 vol. (224 p.) ; 23 cm. (Collection Papiers)
ISBN 979-10-91281-41-6. (br.) : 20,40 €

Rameau :

Culture de l'information

Bibliothécaires

Documentalistes

Information électronique

Sciences de l'information

Bibliothèques -- Formation des utilisateurs

Dewey : 020

© enssib, 2014.

Notice rédigée par la bibliothèque de l'enssib.

+++++

INTRODUCTION

+++++

+++++

INTRODUCTION

+++++

La documentation ne disparaît pas avec le numérique, et encore moins avec le Web. Le refrain est certes connu, mais il faut encore tenter d'en montrer les bien-fondés. L'objectif de cet ouvrage est de le démontrer. Nous faisons ici le choix de substantiver l'adjectif numérique pour en faire un nom plus commode derrière lequel s'effectuent des mutations et des transformations, en cours depuis maintenant plusieurs années. Par facilité, nous parlerons donc du numérique.

Outre les enjeux et problèmes posés par le numérique, il s'agit surtout de comprendre les bases de la documentation et ses principaux atouts dans des environnements sociotechniques mouvants, et, face à cette instabilité, de déterminer les compétences, savoirs et savoir-faire encore utiles pour les documentalistes et des bibliothécaires.

Certaines compétences sont anciennes, d'autres méritent d'être réactualisées, notamment par un investissement sérieux et poussé dans le numérique. Mais il ne s'agit en aucun cas d'opérer une rupture totale ou de faire table rase du passé.

Aujourd'hui, un documentaliste ou un bibliothécaire doit se montrer autant à l'aise avec le numérique qu'il l'était autrefois avec le papier. Cette culture numérique ne peut reposer sur un usage simpliste des outils du Web, elle doit se construire par une pratique régulière et une réflexion aboutie sur ces dispositifs en évolution constante. Il s'agit bien plus d'une adoption que d'une adaptation, d'une relation plus intime :

« J'entendais hier un ami directeur de bibliothèque universitaire dire qu'un bibliothécaire qui ne serait pas aujourd'hui intime avec le numérique, ce serait comme un bibliothécaire qui, il y a 20 ans, n'aurait pas aimé les livres. C'est un métier qui se recompose. La production et la gestion des données, la médiation des ressources, c'est au contraire une démultiplication du métier de bibliothécaire. » (Profil Facebook de l'écrivain et éditeur François Bon)¹

1. < <https://www.facebook.com/pages/Francois-Bon/20575705611875>>.

Dès les années 1980, les professionnels de l'information se sont intéressés à l'arrivée de l'Internet, à la fois parce que ce réseau offrait de nouvelles perspectives de recherche d'information et d'accès à une plus grande diversité de documents, mais aussi car il constituait une espèce de menace. L'extension du Web et le développement de l'économie numérique accroissent ce sentiment de concurrence chez bon nombre de collègues. Les craintes ne sont pas dissipées, loin de là. Cet ouvrage a pour but de tenter de pacifier quelque peu une opposition peu féconde, et surtout vise à clarifier les éléments qui peuvent encore susciter des rejets de la part des professionnels de la documentation. Les territoires du numérique ne sont pas des lieux idylliques, les bibliothèques ne l'ont jamais été non plus. La bibliothèque n'est-elle pas le lieu clé des meurtres dans *Le nom de la rose* d'Umberto Eco² ?

La littérature nous avait déjà préparés à imaginer des situations documentaires complexes. L'encyclopédie décrite par Borges³ nous avait ainsi obligés à réfléchir sur des difficultés insensées. Paul Otlet⁴ avait également entrevu et imaginé un nouveau système documentaire plus interactif avec des écrans. Même si tous ces textes ne constituaient que des préfigurations, des éléments épars, la documentation en tant que discipline et profession n'a jamais été conçue pour ne traiter que des documents en support papier. Le traitement documentaire concerne une grande variété de documents disponibles, comme par exemple les documents audiovisuels. De nouveaux types de documents vont continuer à apparaître et poseront de nouveaux défis à la documentation. Les frontières mêmes de la documentation sont régulièrement posées, puisque tout élément vivant ou physique peut être documenté.

Ce qui pourrait aujourd'hui constituer un frein à l'évolution et au développement de la documentation ne vient pas des précurseurs de la documentation, mais de certains « exégètes » trop attachés à des pratiques ayant rencontré un fort succès mais qui doivent évoluer, voire disparaître. La documentation ne se résume pas au catalogage, et les professionnels de la documentation ne sont pas voués uniquement à réaliser des fiches, voire à remplir inlassablement des fichiers dans des bases de données.

2. Umberto Eco, *Le nom de la rose*, Paris, Grasset, 1982.

3. On fait référence à la nouvelle *Tlön, Uqbar, Orbis Tertius* qui se trouve dans le recueil *Fictions*. Jorge Luis Borges, *Fictions*, Paris, Gallimard, 1974 (Folio n° 614).

4. Paul Otlet, *Traité de documentation. Le livre sur le livre, théorie et pratique*, Bruxelles, Palais mondial, 1934.

Le monde de la documentation ne doit donc pas considérer le numérique comme une menace, et encore moins y voir la chronique d'une mort annoncée. À l'inverse, il s'agit d'une condition pour son expansion et son développement sous une multitude de formes. Le numérique apparaît surtout comme une opportunité.

Les professionnels de l'*infodoc* doivent en être eux-mêmes convaincus s'ils désirent convaincre les autres professions de leur utilité. Par conséquent, cet ouvrage est aussi une source d'arguments pour ceux qui doivent au quotidien défendre leur travail et en montrer l'intérêt. Ils trouveront ici de quoi parfaire leurs connaissances, mais également de quoi répondre à ceux qui pensent et affirment parfois haut et fort que les documentalistes n'ont plus aucune utilité à l'heure du numérique.

Le numérique ne constitue pas une rupture totale avec des pratiques anciennes, bien au contraire. Certaines habiletés et compétences documentaires développées avec l'analogique demeurent nécessaires et opportunes au sein des environnements numériques.

C'est donc un héritage qu'il convient de faire fructifier et non un fardeau pesant qu'il faudrait désormais traîner. Il reste cependant à identifier clairement cet héritage. La documentation est bien plus qu'une série de techniques et de méthodes, elle est également bien plus qu'une discipline ; elle est vraisemblablement d'abord un état d'esprit. C'est justement cet état d'esprit que nous proposons de cultiver ici.

Cet ouvrage s'adresse donc à tous ceux qui travaillent dans le champ de l'information-documentation ou qui souhaitent s'y destiner. Les étudiants y trouveront de quoi parfaire leurs connaissances et leurs réflexions en vue de leurs examens, leur future carrière ou tout simplement pour préparer les concours. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un véritable manuel, les formateurs y trouveront matière à puiser des contenus à transmettre et une progression qui suit un rythme à la fois pragmatique et historique.

+++++

CHAPITRE I
LA DOCUMENTATION :
UN HÉRITAGE À
DÉVELOPPER

+++++

+++++

CHAPITRE I

LA DOCUMENTATION : UN HÉRITAGE À DÉVELOPPER

+++++

La documentation mérite d'être perçue comme un héritage à faire fructifier et non comme un fardeau à porter. En cela, il faut considérer les précurseurs et les pionniers comme des personnes ayant permis de lancer la « discipline ». Paul Otlet et Suzanne Briet nous encourageraient probablement à aller de l'avant en utilisant au maximum les nouvelles potentialités pour affronter les nouveaux défis. Les hommages aux disparus ne font pas avancer la documentation, si ce n'est qu'ils démontrent parfois une incapacité à penser autant le présent que l'avenir. S'appuyer sur le passé doit permettre d'aller de l'avant et de conférer aux documentalistes, bibliothécaires actuels et à venir les moyens de faire évoluer positivement leurs professions.

Si un retour au passé peut se révéler utile, c'est pour démontrer que certains objectifs de la documentation demeurent opérationnels, notamment l'objectif initial de rendre accessibles les documents, l'information et la connaissance. Les buts n'ont pas changé, ce sont seulement les modalités pour y parvenir qui évoluent.

L'HÉRITAGE THÉORIQUE ET IDÉOLOGIQUE : UNE CULTURE DE L'ACCÈS ET UN PROCESSUS DE RATIONALISATION

+++++

La question de l'accessibilité demeure en effet centrale. C'est la première mission de la documentation : rendre la connaissance accessible. Cet objectif n'est pas propre aux pionniers de la documentation. En effet, cette volonté d'accès s'inscrit dans la lignée des Lumières et notamment du projet encyclopédique. Brigitte Juanals¹ avait montré que le projet de Diderot et d'Alembert était issu de la volonté de rassembler les savoirs et de les

1. Brigitte Juanals, *La culture de l'information. Du livre au numérique*, Paris, Lavoisier, 2003.

diffuser, constituant ainsi le terreau pour le développement d'une « culture de l'information ». Un dessein déjà documentaire, en quelque sorte.

Le philosophe Gilbert Simondon décrivait le projet encyclopédique comme celui d'une rationalisation de savoirs, notamment techniques :

« L'encyclopédie réalise une universalité de l'initiation, et par là produit une sorte d'éclatement du sens même de l'initiation, le secret de l'universel objectivé garde de la notion de secret le sens positif (perfection de la connaissance, familiarité avec le sacré), mais annihile le caractère négatif (obscurité, moyens d'exclusion par le mystère, connaissance réservée à un petit nombre d'hommes). La technique devient mystère exotérique. »²

La documentation s'inscrit pleinement dans cette culture de l'accès, puisqu'il s'agit parfois de révéler des savoirs réservés aux initiés ou aux corporations.

Selon Simondon, l'*Encyclopédie* de Diderot et d'Alembert n'est pas l'ouvrage le plus « révolutionnaire » au sens politique, mais son caractère essentiel est de s'inscrire dans une démarche « adulte », c'est-à-dire basée sur une *connaissance rationnelle, théorique, scientifique et universelle*³. Cette connaissance, d'essence technique, se trouve permise par le rassemblement d'une communauté d'hommes animés par un même esprit. Les nombreuses planches détaillées permettent de satisfaire la curiosité du lecteur en quête d'érudition, mais cherchent surtout à placer le lecteur éclairé dans la poursuite du travail de rassemblement des connaissances réalisé par d'illustres prédécesseurs :

« La grandeur de l'*Encyclopédie*, sa nouveauté, résident dans le caractère foncièrement majeur de ces planches de schémas et de modèles de machines qui sont un hommage aux métiers et à la connaissance rationnelle des opérations techniques. Or, ces planches n'ont pas un rôle de pure documentation désintéressée, pour un public désireux de satisfaire sa curiosité ; l'information y est assez complète pour constituer une documentation pratique utilisable, de manière telle que tout homme qui possède l'ouvrage soit capable de construire la machine décrite ou de faire avancer

2. Gilbert Simondon, *Du mode d'existence des objets techniques*, Paris, Aubier, 1989, p. 95.

3. *Idem*, p. 92.

par l'invention, l'état atteint par la technique en ce domaine, et de faire commencer sa recherche au point où s'achève celle des hommes qui l'ont précédé. »⁴

La documentation est évoquée par Simondon comme un objet pratique et utilitaire pour l'individu. Ses spécificités disciplinaires et techniques ne sont pas entrevues par le philosophe. Cependant, le côté transgénérationnel est clairement mis en avant ici comme condition du progrès, ce qui fondait le projet de Diderot :

« Le but d'une encyclopédie est de rassembler les connaissances éparses sur la surface de la terre ; d'en exposer le système général aux hommes avec qui nous vivons, et de le transmettre aux hommes qui viendront après nous ; afin que les travaux des siècles passés n'aient pas été inutiles pour les siècles qui succéderont ; que nos neveux devenant plus instruits, deviennent en même temps plus vertueux et plus heureux ; et que nous ne mourions pas sans avoir bien mérité du genre humain. »⁵

Un progrès rendu possible par la transmission, elle-même rendue possible par un processus d'écriture et de rationalisation qui rend la connaissance accessible à ceux qui savent lire... et qui peuvent accéder au texte, ce qui exclut un grand nombre d'individus au XVIII^e siècle. Le livre en tant que document constitue un outil de transmission et d'apprentissage évident ; il reste à savoir le décoder.

Le projet encyclopédique est poursuivi par Otlet de façon différente. Tandis que l'*Encyclopédie* de Diderot et d'Alembert cherchait à rassembler les savoirs au sein d'un même ouvrage en plusieurs volumes, Otlet poursuivra le même rêve de rassemblement des savoirs en un seul lieu avec le *Mundaneum*. Né en 1868, le visionnaire belge consacrera sa vie à améliorer l'accès au savoir et à la connaissance, et militera avec Henri Lafontaine au sein d'associations pour promouvoir la paix. Lafontaine recevra le Prix Nobel de la paix en 1913. Les deux amis sont également connus pour avoir établi en 1905 la fameuse Classification décimale universelle (CDU), qui est une tentative d'amélioration de la classification décimale du bibliothécaire américain Melvil Dewey. L'entreprise

4. *Ibid.*, pp. 92-93.

5. Denis Diderot et Jean Le Rond d'Alembert, *Encyclopédie ou Dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers*, article « Encyclopédie ».

classificatoire est colossale mais elle n'évite pas les défauts habituels des classifications, qui sont aussi le produit d'une époque. La CDU comme la classification de Dewey reflète un point de vue très occidental⁶. Mais l'influence d'Otlet se mesure également dans des aspects plus pragmatiques. Ses travaux ont permis une progression dans la normalisation des pratiques, notamment en ce qui concerne les fiches bibliographiques et le standard de 125 × 75 mm qui a été mis au point dans le cadre du répertoire bibliographique universel. L'œuvre est colossale, car ce sont plus de 18 millions de fiches indexées selon la CDU qui vont être produites par Paul Otlet et Henri Lafontaine, assistés par des équipes de bibliothécaires. Ils imaginent et dessinent les meubles qui vont recevoir les fiches, perforées à leur base pour pouvoir glisser sur une tige de fer et être consultées sans devoir être extraites. Une logique de meubles-fichiers qui se rencontrera pendant de longues années en bibliothèque. Le rêve de Paul Otlet sera celui d'un lieu de rassemblement des connaissances, le *Mundaneum*. En 1992, après de multiples déménagements, ce lieu fut finalement installé à Mons, où il est devenu un musée dédié à l'œuvre de Paul Otlet. Son épitaphe rappelle cette vaste entreprise : « Il ne fut rien, sinon mondanéen ». Pour Otlet, l'importance réside plus dans le contenu que dans la forme. L'important est davantage le document que le support.

Paul Otlet va donner une place importante au document dans ses réalisations, et il sera le premier à développer l'idée de la documentation. Le mot documentation obtient une reconnaissance notable lors du premier congrès international de bibliographie et de documentation les 10 et 11 juillet 1908 à Bruxelles. Peu à peu, le mot documentation, absent au début du projet, finit par supplanter le mot bibliographie, au point que l'Institut international de bibliographie devient en 1931 l'Institut international de documentation⁷. La documentation, décrite essentiellement comme pratique et cantonnée à l'échelon individuel à l'époque de l'*Encyclopédie* par Simondon, prend une dimension collective chez Otlet, à plus

6. Jorge Luis Borges décrira de façon fictionnelle cette logique classificatoire dans la langue analytique de Wilkins : « L'institut bibliographique de Bruxelles pratique lui aussi le chaos : il a morcelé l'univers en mille subdivisions, le n° 262 correspondant au pape ; le 282, à l'Église catholique romaine ; le 263, au jour du Seigneur ; le 268, aux écoles du dimanche ; le 298 au mormonisme, et le 294 au brahmanisme, au bouddhisme, au shintoïsme et au taoïsme. Il ne répugne pas aux subdivisions hétéroclites ; par exemple, le n° 179 : "cruauté avec les animaux. Protection des animaux. Le duel et le suicide du point de vue de la morale. Vices et défauts variés. Vertus et qualités variées." », in Jorge Luis Borges, *Enquêtes*, Paris, Gallimard, 1986 (Folio-Essai n° 198).

7. Devenue la Fédération internationale d'information et de documentation en 1988, elle fut dissoute en 2002.

forte raison parce que face à la masse d'ouvrages disponibles, il convient de tenter d'en dégager une cohérence :

« Pour rendre accessible la quantité d'informations et d'articles donnés chaque jour dans la presse quotidienne, dans les revues, pour conserver les brochures, comptes rendus, prospectus, les documents officiels, pour retrouver les matières éparses dans les livres, pour faire un tout homogène de ces masses incohérentes, il faut des procédés nouveaux, très distincts de ceux de l'ancienne bibliothéconomie, tels qu'ils sont appliqués. »⁸

Otlet opérait une forme de rupture avec « l'ancienne bibliothéconomie » pour inscrire la documentation dans un processus rationnel. Cette recherche de cohérence correspond à une volonté de mettre à disposition de l'information de qualité afin d'offrir un accès à la vérité. Une philosophie proche de celle du moine franciscain Guillaume de Baskerville dans *Le nom de la rose*, qui est une référence d'Umberto Eco à Guillaume d'Ockham. Ce dernier pratiquait un emploi rigoureux des noms et des concepts afin de ne pas utiliser un nouveau mot pour désigner une réalité déjà connue. Une position qui a donné naissance à l'expression « le rasoir d'Ockham ». Une préfiguration du travail d'indexation, en quelque sorte, dans lequel on cherche à éviter les pièges de la synonymie. Même si la vérité est parfois relative, le but de la documentation est d'en faciliter l'accès en offrant « sur tout ordre de fait et de connaissance des informations documentées »⁹. Paul Otlet dénombre huit qualités essentielles que les informations à rendre disponibles doivent posséder :

- « 1. universelles quant à leur ordre de fait ;
2. sûres et vraies ;
3. complètes ;
4. rapides ;
5. à jour ;
6. faciles à obtenir ;

8. Toutes les références à Paul Otlet sont extraites de l'ouvrage suivant : Paul, Otlet, *Traité de documentation. Le livre sur le livre, théorie et pratique*, Bruxelles, Palais mondial, 1934, p. 6. [En ligne] : < http://lib.ugent.be/fulltxt/handle/1854/5612/Traite_de_documentation_ocr.pdf >.

9. *Idem*.

7. réunies d'avance et prêtes à être communiquées ;
8. mises à la disposition du plus grand nombre ».

Le numérique permet certes un accès facilité aux informations et des mises à jour régulières, mais la véracité n'est pas la qualité première du Web. Seul Wikipédia parvient à mettre en place des dispositifs réguliers de vérification de la qualité d'informations qui sont ajoutées et modifiées en permanence. Si on considère parfois Paul Otlet comme l'un des précurseurs du Web, il convient de modérer cette analyse. En effet, Otlet envisage une forme de préfiguration d'un Web ordonné en imaginant un dispositif d'accès aux documents à distance :

« Ici, la table de travail n'est plus chargée d'aucun livre. À leur place se dresse un écran et à portée un téléphone. Là-bas, au loin, dans un édifice immense, sont tous les livres et tous les renseignements. De là, on fait apparaître sur l'écran la page à lire pour connaître la question posée par téléphone. »¹⁰

Le premier théoricien de la documentation a clairement imaginé un passage en dehors du livre. Par conséquent, le développement de l'accès à l'information à distance démontre bien que le projet de Paul Otlet n'a jamais eu pour but de ne demeurer ancré qu'au sein de l'espace du livre. Le choix du terme de documentation n'est en cela pas vain et marque aussi une poursuite possible au-delà de la bibliologie et de la bibliothéconomie classique. L'unité de base n'est donc pas tant le livre que le document¹¹.

LES TROIS DIMENSIONS DU MOT DOCUMENT

+++++

Le mot document est bien sûr réinterrogé avec le numérique. Un travail de recherche multidisciplinaire a d'ailleurs été consacré à cette question au sein du réseau thématique pluridisciplinaire 33 du département STIC du CNRS, plus connu sous le nom de l'auteur collectif Roger Pédaque¹². Le travail pluridisciplinaire avait permis de faire émerger des tendances propres au numérique et des différences assez nettes avec les documents

10. *Ibid.*, p. 524.

11. On y reviendra également plus loin, cela ne signifie pas qu'il n'existe pas des unités « infradocumentaires ».

12. Roger T. Pédaque, *Le document à la lumière du numérique*, Caen, C & F éditions, 2006.

de type analogique. Toutefois, il est intéressant d'observer aussi les permanences documentaires. On peut ainsi isoler trois dimensions ou potentialités du mot document.

La dimension juridique : le document est une preuve

La première dimension est d'essence juridique. On constate en effet l'emploi du mot document dans la revue *Titres et documents* en 1690. Le mot « documentation » est d'ailleurs très nettement postérieur, puisqu'il ne se développe vraiment qu'avec l'influence d'Otlet.

Pendant longtemps, ce rapport à la preuve a aussi présenté une valeur historique. En effet, il s'agissait d'apporter la preuve de possessions, mais aussi de tenter de démontrer l'appartenance à une lignée généalogique prestigieuse. Cette dimension intéresse fortement les archivistes depuis longtemps et son intérêt ne décroît nullement avec le numérique en raison de l'importance grandissante des systèmes d'archivage numérique. Aujourd'hui, la phase de dématérialisation accroît les difficultés de traitement des documents et requiert une expertise, aussi bien pour la conservation des documents que pour leur traitement, leur analyse et leur circulation.

Cette dimension basée sur l'examen des documents plutôt que sur les discours mythifiés d'un passé nostalgique est parfaitement décrite par Nietzsche dans la généalogie de la morale :

« Il est clair que pour le généalogiste de la morale il y a une couleur cent fois préférable à l'azur : je veux dire le gris, j'entends par là tout ce qui repose sur des documents, ce que l'on peut vraiment établir, ce qui a réellement existé, bref, tout le long texte hiéroglyphique, laborieux à déchiffrer, du passé de la morale humaine ! »¹³

La dimension historique

Le document prend tout son sens par la lecture et l'analyse de l'historien, si bien que tout document possède des potentialités historiques qui ne seront parfois révélées que fort longtemps après. De même, le sens et la portée du document sont rarement conscients chez son créateur original.

13. Friedrich Nietzsche, *Généalogie de la morale*. [En ligne] : < http://fr.wikisource.org/wiki/La_G%C3%A9n%C3%A9alogie_de_la_morale/Avant-propos >.

Les fameux livres de comptes utilisés par les artisans et commerçants, qui décrivaient au Moyen Âge et à la Renaissance des activités quotidiennes et qui ont servi dans un premier temps d'aide-mémoire, vont devenir au fil des époques des instruments précieux pour écrire l'histoire. Le changement de lecteur entraîne de nouvelles perspectives documentaires, si bien que Michel Foucault décrit avec justesse que « l'histoire, c'est ce qui transforme les documents en monuments » dans *L'archéologie du savoir*¹⁴. Cela pose aussi évidemment la question de la conservation, tant il est difficile de savoir à l'avance ce qui pourra éventuellement intéresser les historiens des temps futurs. La tentation de tout vouloir conserver peut alors être forte, mais elle ne facilitera pas la tâche pour les générations à venir. Malgré tout, l'archivage des *tweets* par une institution publique comme la Bibliothèque du Congrès paraît une solution pertinente.

Si le document peut être transformé, il peut aussi transformer son lecteur. C'est ainsi que le document a pleinement la possibilité d'exercer sa troisième dimension, celle de la transmission.

La dimension pédagogique

Étymologiquement, le mot document renvoie à la notion d'enseignement, puisqu'il vient de *docere* qui signifie « enseigner » en latin. Le mot *documentatio* existe en latin, mais désigne plutôt un avertissement ou un rappel. Le mot *documentum* possédait trois sens selon le dictionnaire Gaffiot¹⁵ :

- celui d'exemple et d'avertissement ;
- celui d'enseignement, de leçon, d'avis ;
- celui de preuve, d'indice, d'indication.

Dans les trois cas de figure, le *documentum* se veut riche en enseignements de toutes sortes. La portée du mot document va donc bien au-delà d'un simple support papier. Dès lors, le passage au numérique ne constitue nullement une disparition du document, mais au contraire un retour à l'ensemble de ses dimensions. Le document a donc clairement vocation à faire apprendre, depuis les leçons de la vie jusqu'aux documents d'études les plus complexes.

14. Michel Foucault, *L'archéologie du savoir*, Paris, Gallimard, 1969, pp. 14-15.

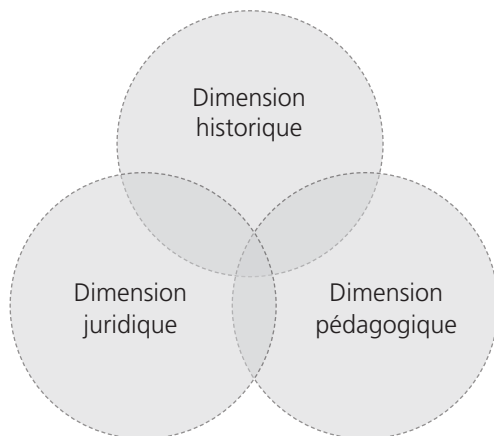
15. Félix Gaffiot, *Dictionnaire illustré latin-français*, Paris, Hachette, 1934, p. 552.

Paul Otlet soulignait également cette importance et le caractère pour ainsi dire circulaire entre document et enseignement :

« Dans une mesure considérable, les livres et les documents constituent un enseignement. Les livres dès lors jouent un grand rôle dans l'enseignement et réciproquement les cours enseignés donnent naissance à un grand nombre de livres. »

La dimension d'enseignement est en fait déjà présente dans le mot documentaliste.

Les trois dimensions du document



Olivier Le Deuff



LA DOCUMENTATION ET LA NAISSANCE D'UNE CULTURE DE L'INFORMATION

+++++

La culture de l'information présente des proximités historiques avec la documentation. Les origines sont déjà anciennes, comme le démontrent les travaux de Sylvie Fayet-Scribe¹⁶. La prise de conscience de la nécessité d'une formation aux environnements informationnels provient nettement des acteurs de la documentation et notamment de l'initiative de

16. Sylvie Fayet-Scribe, *Histoire des outils de médiation du savoir, naissance d'une culture de l'information 1895-1937*, Thèse d'habilitation à diriger des recherches, Paris, université Paris 1, 1999.

professionnels et de chercheurs liés à l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS). Claude Baltz fut l'un des premiers promoteurs du concept dans un texte support de son intervention lors de la rencontre ADBS sur la culture de l'information du 18 novembre 1997¹⁷. Il distinguait cinq cultures proches : la culture de l'information au sens de l'ADBS, plutôt d'essence professionnelle, la culture de l'*info-business*, la culture des médias, la culture « info-com » et la culture informatique. La culture de l'information constitue le volet citoyen du projet de la documentation¹⁸. Il s'agit de transmettre aux individus des compétences autrefois réservées aux professionnels, afin qu'ils soient plus à même de rechercher l'information et de l'analyser, plus particulièrement dans des espaces où la sélection par des professionnels ne peut s'effectuer. Claude Baltz évoquait une forme d'éveil de la documentation comme une extension de ses prérogatives¹⁹.

L'expression de culture de l'information apparaît parfois comme l'explication miracle à tous les problèmes :

« Cette notion semble fournir une explication commode aux succès autant qu'aux échecs des processus, systèmes et produits d'information. Quand toutes les causes basement techniques et matérielles se sont avérées incapables de fournir quelque lumière, la culture de l'information arrive en renfort ; puis elle disparaît de nouveau, aussi subitement qu'elle était apparue. »²⁰

Brigitte Juanals décrit les trois phases qui mènent à l'avènement d'une réelle culture de l'information en montrant les liens avec les compétences documentaires, mais aussi leur nécessaire dépassement :

17. Journée d'étude du 18 novembre 1997 : « Culture informationnelle : définition, effets, enjeux, appropriation. » [En ligne] : < http://www.ADBS.fr/culture-informationnelle-definition-effets-enjeux-appropriation-11343.htm?RH=AGENDA_JETUDE >.

18. Sur ces aspects, nous renvoyons à nos travaux sur le sujet, notamment à notre thèse : Olivier Le Deuff, *La culture de l'information en reformation*, Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, sous la direction d'Yves Chevalier, Rennes, université Rennes 2, septembre 2009. [En ligne] : < <http://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-00421928/fr> >. Voir aussi notre article : Olivier Le Deuff, « La culture de l'information et la dimension citoyenne », *Les cahiers du numérique*, « La culture informationnelle », Paris, Hermès-Lavoisier, 2009, vol. 5, n°3, pp. 39-49.

19. Claude Baltz, « Quand la documentation s'éveillera », *Documentaliste - Science de l'information*, 2003, vol. 40, n° 2, pp. 148-153.

20. Michel Menou, article « Culture de l'information », in Serge Cacaly et Yves-François Le Coadic (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*, Paris, Nathan, 1997, pp. 167-169.

« • la maîtrise de l'accès à l'information qui suppose une formation à l'information documentaire sur les plans technique et méthodologique, accès technique, évaluation, tri, utilisation efficace et critique de l'information ;

• la culture de l'accès à l'information, qui, au-delà des compétences techniques et documentaires, suppose une utilisation autonome critique et créative de l'information, allant jusqu'à la production de savoirs ;

• la culture de l'information (ou culture informationnelle), ce troisième degré de compétence paraissant supposer un niveau de culture générale (prise dans le sens d'instruction, de savoir), une connaissance des médias, une prise en compte des dimensions éthiques et une intégration sociale dépassant largement une compétence documentaire et informatique. »²¹

Il convient de faire encore évoluer cette définition en liant les besoins individuels et collectifs. Au final, l'une des définitions les plus séduisantes est peut-être celle donnée par Michel Menou :

« Un système de valeurs, d'attitudes et de comportements, de connaissances et d'aptitudes qui conduisent non seulement à un usage intelligent et approprié de l'information externe, mais surtout à contribuer à la diffusion et à la bonne utilisation de l'information tant externe qu'interne (ou produite / reconfigurée par soi-même). Donc une culture de partage et d'enrichissement collectif. »²²

Ces aptitudes et valeurs ne naissent pas avec le numérique mais sont souvent beaucoup plus anciennes. Elles se retrouvent chez les pionniers de la documentation mais aussi chez de nombreux penseurs. Selon Sylvie Fayet-Scribe²³, une culture de l'information émerge au xx^e siècle, notamment dans les années 1930. Il s'agit d'une forme de « normalisation » des méthodes et des pratiques initiées par les documentalistes, bibliothécaires et spécialistes de l'information scientifique et technique. Toutefois, culture de l'information d'une part, et documentation d'autre part, s'inscrivent

21. Brigitte Juanals, *op. cit.*, pp. 23-24.

22. Cité dans Olivier Le Deuff, *La culture de l'information en reformation*, *idem*, annexe 2.1.

23. Sylvie Fayet-Scribe, *idem*.

dans une ligne plus longue, celle des outils de gestion et de repérage de l'information²⁴.

L'HÉRITAGE TECHNIQUE : LA DOCUMENTATION DANS L'HISTOIRE DES OUTILS DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION

+++++

Ces techniques intellectuelles mériteraient une meilleure prise en compte dans une perspective patrimoniale :

« Rendre visible ces techniques intellectuelles est important dans la mesure où justement elles ne semblent pas avoir d'histoire, ou si peu. Relèvent-elles alors de la mémoire et seraient-elles sans cesse réactivées par nos pratiques ? Ou encore sont-elles un éternel présent ? Car incorporées à nos pratiques, nous n'aurions pas conscience de leur existence ? Prendre en compte leur histoire serait alors prendre des distances, et les rendre pleinement visibles. Les prendre pour objet, ce serait bel et bien selon la définition philosophique, les voir "indépendamment de l'esprit du sujet". Ne s'agit-il pas aussi de mettre en lumière un "patrimoine culturel immatériel" ? Si les œuvres, les lieux ayant une valeur esthétique ou d'identité nationale ou locale sont bien identifiés comme appartenant au patrimoine, il est plus difficile de considérer des techniques intellectuelles comme des traces culturelles durables de notre patrimoine appartenant à la culture de l'information écrite. Or, que leur utilité fonctionnelle ait disparu ou non, nous considérons qu'elles relèvent d'un bien dont nous avons hérité des générations passées. Elles relèvent de la culture de l'information que notre société actuelle a tout intérêt à bien identifier. »²⁵

Parmi ces techniques intellectuelles, la maîtrise de la lecture et de l'écriture est bien évidemment fondamentale.

La documentation repose sur des techniques, ce qui peut sans doute expliquer son statut parfois subalterne. La technique est demeurée déconsidérée, jugée comme secondaire et non noble. Ce rejet est fort ancien.

24. Sur ces aspects, il faut consulter l'excellent travail de Sylvie Fayet-Scribe, « Chronologie des supports, des dispositifs spatiaux, des outils de repérage de l'information », *Solaris* n° 4, décembre 1997. [En ligne] : < http://gabriel.gallezot.free.fr/Solaris/d04/4fayet_0intro.html >.

25. *Ibid.*

Une origine que le philosophe Bernard Stiegler fait remonter symboliquement à la faute d'Épiméthée²⁶, coupable d'avoir oublié l'homme dans ses attributions. Une erreur réparée par l'acte démesuré du titan Prométhée qui donne le feu à l'homme, en compensation. Un oubli à la base de la philosophie depuis le *Phèdre* de Platon, rejetant la technique et l'écriture avec le fameux mythe de Theut²⁷.

UNE DOCUMENTATION ENCORE D'ACTUALITÉ

+++++

La documentation demeure par conséquent digne d'intérêt au travers des trois dimensions du document esquissées précédemment. Une importance réaffirmée par Yves Jeanneret :

« Il y a une idée fort répandue que je voudrais combattre. C'est celle qui prétend que la documentation est aujourd'hui dépassée, en tant que discipline, et qu'il faudrait passer d'une ère de la « documentation » à une ère de l'information. »²⁸

Cette « ère de l'information » relèguerait donc les techniques de la documentation au passé en raison d'une instantanéité de la circulation des informations, qui empêcherait tout traitement documentaire classique. Ce discours est sans arrêt source de remise en cause et d'une crainte d'une disparition progressive des métiers de l'information-documentation. De même, l'illusion d'une circulation optimale de l'information, trop aisément associée à un transfert de connaissances, incite à des restrictions budgétaires, notamment dans les bibliothèques publiques, mais aussi dans les services de documentation des entreprises. Pourtant, le temps passé

26. Bernard Stiegler, *La technique et le temps, 1, La faute d'Épiméthée*, Paris, Galilée – Cité des sciences et de l'industrie, 1994.

27. Dans *Phèdre*, le roi à qui le scribe vient d'annoncer fièrement l'invention de l'écriture qui va permettre d'éviter l'oubli par l'extériorisation répond ainsi à propos de cette invention : « Elle ne peut produire dans les âmes, en effet, que l'oubli de ce qu'elles savent en leur faisant négliger la mémoire. Parce qu'ils auront foi dans l'écriture, c'est par le dehors, par des empreintes étrangères, et non plus du dedans et du fond d'eux-mêmes, que les hommes chercheront à se ressouvenir. Tu as trouvé le remède non point pour enrichir la mémoire, mais pour conserver les souvenirs qu'elle a. Tu donnes à tes disciples la présomption qu'ils ont la science, non la science elle-même. Quand ils auront, en effet, beaucoup appris sans maître, ils s'imagineront devenus très savants, et ils ne seront pour la plupart que des ignorants de commerce incommode, des savants imaginaires) au lieu de vrais savants. »

28. Yves Jeanneret, *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2007, p. 95.

à rechercher l'information et à la traiter ne cesse de s'accroître, selon une étude du McKinsey Global Institute²⁹ publiée en juillet 2012 pour les entreprises américaines. Le temps de travail se répartirait de la manière suivante : 28 % (387 heures/an) est consacré à la messagerie électronique, 19 % (263 heures/an) est dédié à la recherche de l'information, 14 % (194 heures/an) est utilisé pour collaborer et communiquer avec ses collègues. Finalement, seulement 39 % du temps (539 heures/an) serait consacré à la tâche principale. Vraisemblablement, il y a des pertes de temps en raison de dysfonctionnements organisationnels et documentaires. L'accès aux réseaux ne signifie pas obligatoirement une facilité d'accès à l'information. Un point clé à méditer pour mieux comprendre la place de la documentation dans les nouveaux environnements.

LA RELATION À L'INFORMATIQUE ET AU NUMÉRIQUE

+++++

La documentation entretient des rapports parfois contradictoires avec les technologies informatiques et numériques. Chaque évolution, notamment celles des technologies du Web, fait craindre une disparition des prérogatives documentaires des professionnels. Mais y a-t-il vraiment une menace ?

Y A-T-IL UNE MENACE NUMÉRIQUE POUR LA DOCUMENTATION ?

+++++

Les processus documentaires et la culture de l'information sont-ils menacés par l'instabilité actuelle que génèrent les nouveaux médias, depuis la question du document numérique jusqu'aux processus de diffusion de l'information ? En clair, existe-t-il des bouleversements, au niveau de la production et de la circulation des savoirs, qui pourraient constituer une forme de menace sur la documentation ?

Il est tentant de répondre rapidement par l'affirmative. D'indéniables évolutions sont présentes, mais elles ne sont pas uniquement l'apanage du numérique. En effet, des mouvements sont déjà apparus auparavant. Le numérique ne fait parfois qu'accélérer ces changements. Parmi eux, ce processus de dé-légitimation de la connaissance, notamment au travers

29. "The social economy: unlocking value and productivity through social technologies", in *McKinsey Global Institute*, juillet 2012. [En ligne] : < http://www.mckinsey.com/insights/mgi/research/technology_and_innovation/the_social_economy >.

de « son émiettement sur le plan de sa forme, de ses supports et instances productrices »³⁰ qui s'opère depuis la fin du XIX^e siècle, comme le montre Brigitte Juanals :

« Les germes de cette délégitimation se trouvaient dans les principes mêmes de légitimation du discours du savoir ; ils ont été renforcés et accélérés par le développement du capitalisme et des sciences, l'industrialisation de la culture et la communication numérique en réseau. »³¹

En effet, la démocratisation des savoirs implique un partage des instances de production des savoirs et de l'information : les principaux représentants traditionnels des espaces de la connaissance doivent libérer un peu de leurs pouvoirs. C'est bien sûr le cas des enseignants mais aussi des institutions que sont les écoles, les universités et les bibliothèques, qui ne sont pas les lieux uniques du savoir. Ces nouvelles formes de concurrence ne signifient pas la disparition des professionnels, mais une modification de leurs prérogatives et un élargissement constant de leurs compétences. De plus, force est de constater que l'accès facilité aux documents et aux données ne s'accompagne pas assez d'une transmission des compétences pour les analyser et les traiter. Quel intérêt d'avoir des milliers de documents à portée de main, si on est incapable de les comprendre ?

L'informatique et les environnements numériques paraissent plus performants, mais les usagers négligent souvent une certaine rigueur documentaire en espérant que les moteurs de recherche parviendront à chaque fois à trouver, voire à retrouver l'information désirée. En ce qui concerne l'indexation, l'indexation automatisée paraît parfois plus efficace, car le traitement porte sur l'ensemble des mots des documents. Cependant, au fur et à mesure des progrès dans le domaine du traitement automatisé du langage, l'intérêt pour les travaux réalisés en indexation documentaire, notamment en ce qui concerne les thésaurus, s'est accru, si bien que les systèmes d'indexation informatique travaillent de plus en plus de pair avec de l'indexation de type documentaire. Les techniques documentaires sont en effet souvent réinvesties dans les techniques informatiques, ce qui induit aussi de nouvelles évolutions professionnelles se traduisant par des

30. Brigitte Juanals, *La circulation médiatique des savoirs dans les sociétés contemporaines*, Habilitation à diriger des recherches en sciences de l'information et de la communication : Paris, Université Paris 7 Diderot, 2008, p. 105.

31. *Ibid.*, p. 105

métiers qui mêlent les deux aspects. La réintroduction de pratiques documentaires dans les organisations et dans les systèmes va continuer à s'opérer, afin d'optimiser les moyens de rechercher et de traiter l'information.

Plutôt que d'une menace du numérique sur la documentation, il s'agit en fait de la poursuite d'une collaboration entamée depuis des dizaines d'années avec le développement de l'informatique documentaire.

UNE CULTURE NUMÉRIQUE À ADOPTER

+++++

La présence d'une culture informatique et numérique fait depuis longtemps partie de la formation des bibliothécaires et des documentalistes. Les compétences sont cependant inégalement réparties et partagées. Les formations documentaires furent parfois en avance dans les domaines informatiques en étant les premières à s'équiper et à former les futurs professionnels³².

Pour la documentation, les environnements informatiques ne constituent pas une simple adaptation, mais de fait une réelle adoption. Il convient de distinguer clairement les deux notions. L'adaptation constitue toujours une étape quelque peu négative, contraignante, portant en elle des discours tels qu'« il le faut bien », « on n'a pas le choix ». Les professionnels et l'organisation s'adaptent alors à des évolutions qu'ils n'ont ni voulues ni choisies. L'adoption est d'une autre nature, elle ne s'exerce pas par contrainte, mais par choix et construction :

« Adoption est un terme qui dérive d'« ad-optare » qui signifie opter ou choisir, greffer ou acquérir. Toute individuation humaine est un processus d'adoption, et la santé d'une individuation se mesure à sa possibilité d'adoption – d'un mode de vie, d'une technique, d'une idée, d'un étranger, etc. Le « faire sien » qu'est l'adoption suppose une participation de ce qui adopte à ce qui est adopté. Adapter/adapter. L'adoption est le processus d'une individuation, c'est-à-dire d'un enrichissement, tandis que l'adaptation est une désindividuation : une restriction des possibilités de l'individu. »³³

32. On pourrait évoquer dans ce cadre le DUT « Documentation d'entreprise », actuel InfoNum (information numérique dans les organisations) de Bordeaux 3, qui fut l'un des premiers à bénéficier d'outils adaptés. On peut également citer le développement du DESS en ingénierie documentaire à l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (enssib) qui forma pendant longtemps des profils hybrides recherchés.

33. Article « Adoption », in *Glossaire d'ars industrialis*. < <http://arsindustrialis.org/adoption> >.

La documentation a logiquement trouvé un moyen d'expansion dans la logique informatique des bases de données. D'ailleurs, la question des champs de la notice de catalogue papier ne constituait qu'une étape préalable à une dimension accrue *via* les systèmes informatiques. D'une certaine façon, le système de métadonnées qui existait déjà sur les tablettes mésopotamiennes, puis sur le papier (*volumen* puis *codex*), s'exprime davantage dans des dispositifs relationnels tels que les bases de données informatiques.

L'EXEMPLE DES MÉTADONNÉES ET DE LEUR ÉVOLUTION COMME SYMBOLE DE L'ÉVOLUTION ACTUELLE AU SEIN DU NUMÉRIQUE

+++++

L'accroissement du nombre des métadonnées est la conséquence d'une production de plus en plus décentralisée, c'est-à-dire réalisée par les usagers d'une manière moins contrôlée *a posteriori*. Or ce « pouvoir » sur les métadonnées est déjà fort ancien :

« Les métadonnées existent depuis la Mésopotamie, où l'on a trouvé des tablettes d'argiles qui décrivaient des stocks de tablettes et qui constituaient en cela des catalogues. Les métadonnées existent depuis 4 000 ans. Il n'y a jamais eu de métadonnées qui n'aient pas été produites par des démarches de contrôle *top-down*, c'est-à-dire hiérarchiques, descendantes et centralisées : contrôle impérial en Mésopotamie, puis royal, puis républicain, et finalement managérial, mais dans tous les cas, exercé par des pouvoirs de synchronisation. »³⁴

Cette évolution des métadonnées s'est vue au travers de divers passages, en premier lieu celui de la liste à la table, cette dernière constituant une forme mieux structurée de la liste. La forme *codex* est alors plus propice à l'utilisation de tables et d'index pour retrouver l'information avec des paginations, des chapitres, des rubriques, des passages classés et découpés numériquement et alphabétiquement. Dès lors, le passage des tables linéaires sous forme de listes à des tables plus relationnelles ne pouvait que connaître un développement fulgurant avec l'informatique

34. Bernard Stiegler, « Entretien avec Bernard Stiegler », réalisé par Alexandre Serres et Ivana Ballarini-Santonocito, *Médiadoc*, n° 2/2009, FADBEN. [En ligne] : < <http://www.fadben.asso.fr/spip.php?article78> >.

des bases de données. Les fichiers et catalogues de nos bibliothèques ne constituaient en quelque sorte qu'une étape intermédiaire, une solution quelque peu bâtarde qui n'attendait qu'une concrétisation informatique.

Le mouvement actuel se poursuit dans de nouvelles directions, dans la mesure où les métadonnées sont produites hors d'un contrôle documentaire classique. Tel est notamment le cas des folksonomies, ces systèmes de mots-clés librement réalisés par les internautes. Mais la production des métadonnées va bien au-delà. Chaque action des usagers sur le Web produit des traces, des données qui constituent au final une forme d'indexation des actions des internautes. Le contrôle documentaire se voit remplacé par un contrôle exercé *a posteriori* et à des fins commerciales. On verra plus loin que ce mouvement s'inscrit pleinement dans celui d'un Web de moins en moins documentaire et de plus en plus orienté vers des échanges de type phatique et des stratégies publicitaires. La collecte de données personnelles tendant à primer sur la logique de la collection.

QUELLES COLLECTIONS À L'HEURE DU NUMÉRIQUE ?

+++++

L'impression de désordre numérique pousse à s'interroger sur les moyens de conserver une cohérence dans les collections. D'ailleurs, la notion de collection prise en bibliothèque peut-elle encore conserver une forme de légitimité ? Une nouvelle fois, l'étymologie est éclairante.

Collection vient de *colligere*, qui signifie rassembler, réunir. Il est important de noter que *colligere* vient aussi de *cum-legere*, *legere* signifiant cueillir ou lire, *cum-legere* signifiant aussi récolter, mais surtout relier et rassembler. Lire, rassembler, relier pour conserver, voire pour mettre à disposition et donc faire lire, tels sont les objectifs d'une collection.

Les collections ne sont pas l'apanage des bibliothèques et font l'objet de passions parfois cumulatives, voire peu rationnelles³⁵. Le travail de rationalisation viendra des classifications des sciences, notamment avec les naturalistes comme Buffon³⁶. Ce travail de cohérence, de mise en valeur et de conservation, n'est pas pleinement assuré sur les espaces numériques. En premier lieu, force est de constater que le Web est peu organisé et peu classé ; rares sont donc les classifications du Web. De même, les pertes numériques sont également difficiles à évaluer, car nous ne faisons guère

35. Philipp Blom, *Une histoire intime des collectionneurs*, Paris, Payot, 2010.

36. Sur ces questions, l'ouvrage de Foucault est essentiel : Michel Foucault, *Les mots et les choses : une archéologie des sciences humaines*, Paris, Gallimard, 1966.

mieux, si ce n'est pire, qu'avec la conservation du papier. Les archives du Web sont relativement récentes. L'initiative d'*Internet archive* n'est pas exhaustive, tandis que le travail d'archivage, au titre de dépôt légal du Web, réalisé conjointement par l'Institut national de l'audiovisuel (INA) et la Bibliothèque nationale de France (BnF) reste relativement récent.

De plus, le travail de classement des bibliothécaires et des documentalistes répond à des objectifs et des méthodes fort différents de ceux des archivistes, voire complètement opposés. Le respect de la provenance du fonds et de son intégrité initiale dont font preuve les archivistes contraste avec les volontés classificatoires des documentalistes. Le numérique oblige la prise en considération simultanée des deux paradigmes.

La collection en bibliothèque repose sur la sélection de documents possédant une cohérence et une homogénéité, parfois facilement visibles lorsqu'il s'agit de caractéristiques matérielles similaires.

Le numérique oblige à envisager et à constituer de nouvelles formes de collections dont on n'aperçoit que les prémisses actuellement. La notion de collection ne disparaît pas pour autant, mais c'est bien l'aspect de « réunir des documents en un même lieu » qui évolue. Il est connu que le numérique permet toute forme de déterritorialisation. En premier lieu, celle du document numérique qui devient accessible pour plusieurs personnes en même temps. Dans un second temps, celle des services, dans la lignée du Web 2.0, qui permet à plusieurs personnes d'accéder simultanément à des documents, mais aussi à de nouvelles interfaces.

De plus en plus, les collections vont se trouver « dans le *cloud* ». Si leur diffusion va pouvoir continuer à s'étendre, leurs localisations, c'est-à-dire le lieu où elles seront rassemblées, seront principalement des serveurs. Quid dès lors de ces collections *in the cloud* ?

En effet, le premier risque est celui de la dépossession totale pour la structure documentaire. Peut-on envisager sérieusement que la bibliothèque ne soit que le lieu intermédiaire entre le lecteur et le silo de documents numériques ? Dans ce cas, l'organisation et la cohérence de la collection risqueraient de lui échapper complètement. Ce risque de désappropriation des collections au profit d'éditeurs privés est fortement présent actuellement.

Deux conséquences sont à craindre :

- la première est celle du court-circuit. En effet, la bibliothèque peut se voir privée de sa médiation en raison d'une éditorialité qui se

réalise directement avec le lecteur et ce même si les budgets sont publics. En effet, les systèmes de subventions directes et indirectes nuisent à la clarté dans le domaine. Actuellement, ce sont plutôt les sphères scolaires qui sont menacées par ce type de réalisation, sous forme de décisions quasiment imposées et qui ne laissent que peu de choix aux professeurs-documentalistes. Au niveau de la bibliothèque, on peut imaginer un système de silos qui passent par des abonnements universitaires sans passer par la structure documentaire. Même chose en ce qui concerne les organismes privés qui peuvent faire le choix de l'abonnement direct en supprimant les structures documentaires en place ;

- le second point concerne justement les aspects propres aux fonctions documentaires. Si les ressources ne sont plus présentes dans la bibliothèque ou le centre de documentation, que ce soit de manière physique au sens classique, mais également au sens numérique sur des serveurs propres à la structure, la désappropriation va au-delà de la seule possession. Elle concerne également le risque de perte de prérogatives quant à la gestion de ces documents. La collection est alors menacée à double titre. D'une part en ce qui concerne le travail de sélection et de constitution qui s'effectue sur le long terme. Le laisser aux seuls « éditeurs privés » empêche une telle réalisation à long terme, notamment en raison des interruptions des abonnements. La ressource risque d'être simplement en location. D'autre part, c'est aussi toute la question de la conservation des collections qui est posée. À terme, c'est évidemment une question archivistique de grande ampleur.

L'exercice d'un droit de copie et les possibilités de conserver les données et documents numériques deviennent des éléments clés pour préserver les collections et la possibilité pour les bibliothécaires de maintenir cette mission.

Bertrand Calenge traduit bien cette nécessité autour des « livres numériques » dans un excellent billet :

« Dans la conjoncture nouvelle qui s'offre à lui, le bibliothécaire ne peut pas seulement raisonner uniquement en termes d'intérêt immédiat (pour son public) du document qu'il se propose d'"acheter". Un impératif nouveau intervient dès la décision d'achat, celui

de la pérennité souhaitée. Trivialement, les exigences préventives de la conservation s'imposent au bibliothécaire dès l'étape de l'acquisition [...] et ce pour tous les types de documents. »³⁷

Cette prise de conscience oblige évidemment à une évolution des compétences qui s'inscrit bien souvent au sein de diverses traditions. À l'évidence, les lignées bibliothéconomiques et archivistiques doivent converger. C'est aussi clairement une redéfinition des institutions documentaires, tout au moins la redécouverte d'un modèle qui a toujours été au commencement, mais que les usages et les représentations ont trop souvent placé en bout de ligne :

« Le modèle de la bibliothèque est souvent mal compris. Elle est généralement présentée comme le dernier maillon de la chaîne de production-diffusion du livre, celui qui permet enfin sa rencontre avec le lecteur, au même titre que la librairie dont elle ne serait qu'une version non marchande. Cette présentation se retrouve régulièrement dans les manuels sur les métiers du livre et pourtant c'est une erreur de perspective qui nous fait voir l'histoire du livre par le petit bout de la lorgnette de celle de l'édition. La figure de l'éditeur est beaucoup plus récente, moins de deux cents ans, que celle du bibliothécaire, parallèle à l'histoire du livre et vieille de plus de deux millénaires. »³⁸

Dès lors, l'héritage documentaire n'est pas un fardeau, mais bel et bien un aspect qu'il faut défendre et continuer de faire fructifier. Rien n'est acquis. La menace devient réelle avec le numérique si les professionnels se contentent de subir et choisissent de devenir observateurs d'évolutions portées par des acteurs aux velléités commerciales. On ne s'adapte pas au numérique, on fait le choix de l'adopter et d'y participer.

37. « Livres numériques et collection : lever l'ambiguïté », in *Bertrand Calenge : carnet de notes*. Billet du 15 mars 2012. [En ligne] : < <http://bccn.wordpress.com/2012/03/15/livres-numeriques-et-collection-lever-lambiguite/> >.

38. Jean-Michel Salaün, *Vi, lu, su : les architectes de l'information face à l'oligopole du Web*, Paris, Éditions La Découverte, 2012, p. 16.

+++++

CHAPITRE II

LES PERMANENCES DOCUMENTAIRES

+++++

+++++

CHAPITRE II

LES PERMANENCES DOCUMENTAIRES

+++++

Pour mieux comprendre quelles sont les permanences documentaires, c'est-à-dire les concepts et les processus documentaires qui demeurent dans nos environnements actuels, il faut d'abord examiner ce qui apparaît comme des évidences. Pour cela, il convient vraisemblablement de faire un sort à la somme d'expressions qui entourent le numérique et le développement de l'Internet et du Web. En premier lieu, la fameuse « société de l'information », mais également la tendance au tout 2.0. Nous rejoignons sur ce point Yves Jeanneret :

« L'annonce du passage d'un "Web 1.0" à un "Web 2.0". Cette formule [...] présente une parenté assez fascinante avec une annonce qui l'a précédée, celle de "la société de l'information". »¹

Ces discours sont porteurs de représentations erronées qui induisent des décisions politiques, commerciales, éducatives et individuelles. La société de l'information est porteuse d'évolutions souvent décrites comme inéluctables, voire obligatoires. L'expression varie quelque peu selon les discours et au fil du temps, la tendance actuelle n'étant plus celle du Web 2.0, mais désormais celle du discours autour des données. L'idéal est qu'elles doivent circuler et se transformer pour garantir de nouveaux fonctionnements démocratiques. De réelles potentialités existent. Cependant, leur concrétisation suppose des choix et des réflexions auxquels les citoyens ne sont pas clairement invités à participer en dépit des discours qui prétendent le contraire.

Le fait de poser l'information² comme élément central conforte la tendance du rejet documentaire et plus particulièrement le rejet du texte, mis à mal dans les discours au profit d'environnements visuels, voire

1. Yves Jeanneret, « Comment faire, que faire, pourquoi faire ? Non-synthèse », *Journée d'études Musettes, Sites Internet : quelles ressources pour les visiteurs ?*, OCIM, novembre 2007.

2. L'obsession pour la donnée est telle qu'elle est souvent considérée comme un élément quasi « naturel ».

sensoriels. Les processus tendent d'ailleurs à nous faire croire que les choix techniques qui s'opèrent sont évidents car ils seraient naturels. La naturalisation des processus empêche bien souvent toute réaction critique.

Dès lors, les discours anti-textes rejoignent les discours qui annoncent une disparition progressive de la lecture. Certains considéreraient même que les livres, y compris les livres électroniques, n'avaient pas de sens³. Or, la lecture ne disparaît pas pour autant ; au contraire, son champ ne fait que s'accroître sous de multiples formes.

LA PERMANENCE DU TEXTE

+++++

Le sentiment d'une disparition du texte provient vraisemblablement d'une confusion autour de sa définition. Le mot texte est souvent mal interprété, ce que met de nouveau bien en évidence Yves Jeanneret :

« Dans les réflexions sur l'informatique, la notion de texte n'est pas une ressource, mais un repoussoir. Le « tout numérique » nous dit : choisis ton camp, culture du texte ou société de l'information. Ce discours est fécond en antithèses : le révolutionnaire s'y oppose au désuet, l'ouvert au clos, l'immatériel au matériel, l'accessible à l'éloigné. Le texte est du côté de l'ancien, du fermé, du pesant, du médiat. »⁴

En effet, la première erreur consiste à assimiler systématiquement le texte au livre, voire à le réduire à sa dimension alphabétique. C'est une erreur et un jugement trop réducteur, d'ailleurs clairement basé sur une vision occidentale, car cela revient à négliger les systèmes d'écriture basés sur des idéogrammes qui sont autant des signes que des images. La confusion provient du développement et du succès des nouveaux médias, des jeux vidéo aux dispositifs de réalité augmentée. Pourtant, ces environnements requièrent clairement des formes de lecture, si bien qu'il est possible de considérer une image, une vidéo, une interaction comme une forme de texte. En effet, Yves Jeanneret rappelait que le texte est justement ce qui nécessite une lecture :

3. Steve Jobs se montrait d'ailleurs souvent ironique sur les projets de livres numériques d'Amazon en arguant notamment que la lecture était en déclin.

4. Yves Jeanneret, « Le procès de numérisation de la culture. Un défi pour la pensée du texte. », *Protée*, 2004, vol. 32, n° 2, pp. 9-18.

« Nous pouvons considérer comme des textes une affiche et le jeu qu'elle établit entre images et mots écrits, l'organisation de l'écran d'accueil de notre ordinateur [...], le découpage reconnaissable d'un journal télévisé. Parler de texte, c'est simplement indiquer qu'une forme générale doit organiser un espace d'expression pour qu'il soit lisible, que les messages ne nous parviennent que sous une forme matérielle, concrète, organisée. À cet égard, on peut dire que le texte est toujours un objet technique, mais d'une nature particulière : un objet techno-sémiotique »⁵.

Dans le numérique, les objets techno-sémiotiques sont fort nombreux et réclament différentes capacités de lecture. Étymologiquement, ce qui nécessite une lecture est une légende. Cette injonction à lire concerne donc tous les types de format.

Il convient donc de dépasser cette opposition simpliste entre éléments textuels et nouveaux environnements multimédias. Nous avons bien sûr toujours besoin du concept de texte, d'autant que les nécessités de lecture ne cessent de se diversifier et de se complexifier. Le fait de basculer sur une impression que tout est sensation ou image est fortement réducteur. L'impression que tout devient numérique paraît plus crédible. Même cet ouvrage, disponible sous forme papier, est d'abord né de manière numérique. Un élément qu'on a trop tendance à négliger. Le livre papier est clairement aujourd'hui d'essence numérique, depuis son écriture sur ordinateur jusqu'à sa mise en page et sa transmission pour la mise en impression.

Cette permanence du texte et *a fortiori* de la lecture permet aussi de s'affranchir une nouvelle fois de la domination de la forme *codex* et du livre. Cette démarche est déjà largement observable sur les espaces numériques, y compris au niveau de la littérature qui marque un retour au texte. C'est d'ailleurs ce dont se réclament plusieurs auteurs contemporains :

« Ai-je jamais, un jour, écrit un livre ? Non. Je n'écris pas de livre, je n'en écrirai jamais. Et pour cause : j'écris des textes. DES TEXTES ! Ce n'est pas du papier qui sort de mon stylo, ce ne sont pas des suites de 0 et de 1 qui sortent de mon clavier. »⁶

5. Yves Jeanneret, *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2007, p. 106.

6. Christopher Selac, Extrait de son blog, *De l'autre côté du livre*. Billet du lundi 6 février 2012. [En ligne] : < <http://christopherselac.livreaucentre.fr/2012/02/06/reconcilions-les-livres/> >.

Ce retour aux fondamentaux du texte permet aussi de se rappeler des phénomènes présents de manière bien antérieure aux développements de l'informatique. Trop souvent, la tendance est de ne comprendre le numérique que par l'usage, en oubliant les évolutions techniques préalables et les notions préexistantes. Tel est le cas du fameux hypertexte.

La relation hypertextuelle est bien plus ancienne dans sa relation avec le lecteur qu'on ne le croit. Le texte est vraisemblablement déjà hypertextuel y compris dans sa matérialité comme nous le rappelle justement Roland Barthes :

« Texte veut dire Tissu ; mais alors que jusqu'ici on a toujours pris ce tissu pour un produit, un voile tout fait, derrière lequel se tient, plus ou moins caché, le sens (la vérité), nous accentuons maintenant, dans le tissu, l'idée générative que le texte se fait, se travaille à travers un entrelacs perpétuel ; perdu dans ce tissu – cette texture – le sujet s'y défait, telle une araignée qui se dissoudrait elle-même dans les sécrétions constructives de sa toile. Si nous aimions les néologismes, nous pourrions définir la théorie du texte comme une hyphologie (hyphos, c'est le tissu et la toile d'araignée). »⁷

La description de Barthes met en avant les qualités intrinsèques du texte dans ses diverses dimensions, que ce soit son contenu, son support ou sa relation de médiation. L'hypertexte correspond pleinement à cet entrelacs qu'évoque Barthes en constituant une qualité déjà présente dans le texte. L'opposition simpliste entre l'hypertexte (qui relèverait de l'informatique) et le texte (qui viendrait de l'imprimé) apparaît d'emblée comme une mauvaise interprétation, voire une caricature avec un texte considéré comme fermé et un hypertexte ouvert du fait des supports numériques. Pour cela, il faut revenir sur la longue histoire de l'hypertexte, notamment en rappelant ses liens avec la documentation.

7. Roland Barthes, *Le plaisir du texte*, précédé de *Variations sur l'écriture*, Paris, Seuil, 2000, p. 126.

L'HYPERTEXTE ET SES LIENS AVEC LA DOCUMENTATION

L'hypertexte est en effet associé très étroitement au Web. Pourtant, son histoire est plus longue et bien plus complexe. Alexandre Serres⁸ nous éclaire sur cette histoire de l'hypertexte. Il tente de distinguer « cinq lignes de force » principales :

- « • l'informatique : pour l'histoire courte depuis 1960, l'évolution des modes de structuration des données et des interfaces, en bref tout ce qui constitue la réalité de l'hypertexte d'aujourd'hui ;
- la documentation : pour l'histoire des méthodes d'accès à l'information et des outils documentaires, et comme l'une des sources d'inspiration de l'idée d'hypertexte ;
- l'imprimerie : pour les fondements anciens des procédés de lecture hypertextuelle ;
- l'histoire des utopies du savoir universel : longue histoire traversant à la fois celle des bibliothèques, des encyclopédies et des rêves sans cesse réactualisés d'un savoir accessible à tous, et à laquelle s'est rattachée très tôt l'idée d'hypertexte ;
- la "mémoire sociale en expansion", selon la formule de Leroi-Gourhan : cette cinquième lignée, que l'hypertexte partage avec tous les autres dispositifs d'objectivation de la mémoire, se situerait du côté d'une anthropologie historique des technologies intellectuelles. »⁹

Ces lignes de force sont intéressantes, car l'histoire officielle de l'hypertexte est trop réductrice. Elle fait apparaître classiquement l'idée avec le fameux texte du savant américain Vannevar Bush de 1945, "As we may think"¹⁰ puis sa concrétisation dans les travaux ultérieurs de

8. Alexandre Serres a été d'abord documentaliste, puis professeur-documentaliste, avant d'être maître de conférences. Son travail démontre cet attrait « hypertextuel » qui est bien présent dans le domaine de la documentation.

9. Alexandre Serres, « Hypertexte : une histoire à revisiter », *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1995, vol. 32, n° 2, pp. 71-83.

10. Bush Vannevar, "As We May Think", *The Atlantic Monthly*, juillet 1945. [En ligne] < <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1945/07/as-we-may-think/303881/> >.

Douglas Englebart et surtout Ted Nelson qui crée le terme *hypertext* en 1965. S'ensuivent divers projets, différents programmes comme *hypercard* jusqu'au Web de Tim Berner's Lee. Mais l'hypertexte n'apparaît pas comme par magie dans l'esprit de Vannevar Bush. Son histoire est plus profonde et les influences sur le savant américain sont nombreuses. D'autre part, il importe également de sortir d'une vision simpliste, mais surtout très nettement anglo-saxonne pour ne pas dire états-unienne.

Plusieurs travaux méritent de figurer dans cette histoire. Très souvent, ils sont rattachés à la technique du microfilm. Il convient de citer la station de travail de l'architecte urbaniste Georges Sébille, par ailleurs très concerné par le travail sur les documents patrimoniaux et la question archivistique. Cette dernière, développée en 1932, pouvait « stocker jusqu'à 300 000 pages sur 12 rouleaux de film » et offrait une projection sur écran de pages individuelles.

Alexandre Serres rappelle d'autres travaux, mais c'est surtout la position de Paul Otlet qui nous intéresse ici. Et plus particulièrement ces travaux avant-gardistes énoncés dans le traité de documentation. Il convient de signaler son invention du bibliophoto en 1910 avec l'ingénieur Robert Goldschmidt, « sorte de bibliothèque portable de microfiches » selon Serres.

Alexandre Serres a bien démontré cette forte association technique avec la documentation dans les écrits de Paul Otlet, la machine constituant bien souvent une prolongation de l'homme pour « augmenter » ses capacités cognitives :

« Sous nos yeux est en voie de se constituer une immense machinerie pour le travail intellectuel. Elle se constitue par la combinaison des diverses machines particulières existantes dont, malgré l'individualisme et le particularisme des inventeurs, les liaisons nécessaires s'entrevoient. »¹¹

Le plus étonnant provient de la prédiction suivante – qui n'est pas du délire appartenant à de la mauvaise science-fiction, comme nous le confirment les concrétisations numériques actuelles. Elle démontre la réelle capacité d'Otlet à prévoir l'évolution de la documentation dans les temps futurs :

11. Otlet, *ibid.*

« Nous devons avoir un complexe de machines associées qui réalise simultanément ou à la suite les opérations suivantes : 1° transformation du son en écriture ; 2° multiplication de cette écriture telle nombre de fois qu'il est utile ; 3° établissement des documents de manière que chaque donnée ait son individualité propre et dans ses relations avec celles de tout l'ensemble, qu'elle y soit rappelée là où il est nécessaire ; 4° index de classement attaché à chaque donnée ; perforation du document en corrélation avec ces indices ; 5° classement automatique de ces documents et mise en place dans les classeurs ; 6° récupération automatique des documents à consulter et présentation, soit sous les yeux ou sous la partie d'une machine ayant à y faire des inscriptions additionnelles ; 7° manipulation mécanique à volonté de toutes les données enregistrées pour obtenir de nouvelles combinaisons de faits, de nouveaux rapports d'idées, de nouvelles opérations à l'aide des chiffres. La machinerie qui réaliserait ces sept desiderata serait un véritable cerveau mécanique et collectif. »¹²

Au fur et à mesure des années, cette description paraît plus précise et efficace, si ce n'est que « le mécanique » est devenu numérique. La description d'Otlet correspond clairement à ce qui s'opère actuellement ou tout au moins ce qu'on souhaiterait qu'il s'opère parmi nos corpus de données « en excroissance ». On reste bien évidemment sous les influences tayloristes ainsi qu'avec une forme de linéarité des processus, la description correspond d'ailleurs à un traitement du document quasi industrialisé. Otlet avait bien conscience que cette profusion documentaire ne pouvait que réclamer une réponse adéquate et un traitement approprié.

Ces aspects visionnaires se retrouvent à plusieurs endroits du traité de documentation. Alexandre Serres a toutefois raison de nous mettre en garde contre la tentation d'observer le passé avec nos connaissances actuelles, qui risqueraient de déformer les pensées initiales du « père de la documentation » :

« Il serait tentant de céder au travers de l'“histoire officielle” de l'hypertexte dénoncé par Buckland, consistant à valider rétrospectivement les fortes intuitions du visionnaire Otlet, en voyant par exemple derrière ses descriptions futuristes le multimédia, le

12. Otlet, *ibid.*

multifenêtrage des interfaces graphiques et différentes possibilités de nos NTI. »¹³

En effet, le risque est majeur. Toutefois, il convient de concéder que Paul Otlet considérait que les dispositifs devaient évoluer et être améliorés. Ses aspirations démontrent une vision de la documentation en évolution, non figée. Et il faut bien avouer qu'il est parfois difficile de résister à la tentation de faire du pionnier de la documentation un visionnaire de l'Internet et du Web.

Il faut retenir de cette histoire de l'hypertexte et des préfigurations de Paul Otlet que la documentation est loin d'être étrangère aux territoires du numérique.

Il apparaît opportun de signaler également une vieille machine intéressante à plus d'un titre. En effet, en 1588, l'ingénieur italien Agostino Ramelli (1531-1600) publiait en France *Le diverse et artificieuse machine del Capitano Agostino Ramelli*¹⁴ décrivant 195 machines diverses et variées. L'une des plus célèbres est sa roue à livres :

« Voici une machine belle et ingénieuse qui rendra service à tous ceux qui s'adonnent aux études, surtout à ceux qui souffrent des pieds ou de la goutte. Car avec cette sorte de machine, on peut lire et tourner en même temps une grande quantité de livres sans se lever ni se déplacer. »¹⁵

Outre cet aspect pratique pour ceux qui n'aiment guère se déplacer, la roue permet un travail d'études fort intéressant qui repose sur une pratique hypertextuelle, laquelle connaît une concrétisation technique par la pratique de la consultation de renvois à des ouvrages qui se font mutuellement référence.

D'ailleurs, la pratique de la référence est déjà une forme hypertextuelle. Il faut probablement comprendre que le texte ne peut être pensé sans hypertexte.

13. Alexandre Serres, *ibid.*

14. Agostino Ramelli, *Le diverse et artificieuse machine [...]*, Paris, in casa del autore, 1588.

15. Traduction du vieux français : « *C'este cy est une belle & artificieuse machine, laquelle est fort utile & commode à toute personne qui se delecte à l'étude, principalement à ceux qui sont mal dispos & subjects aux gouttes ; car avec ceste sorte de machine un homme peut voir & lire une grande quantité de livres, sans se mouvoir d'un lieu [...]* »

Tableau chronologique : les dates clés de l'hypertexte¹

1910 : bibliothèque portable de microformes de Paul Otlet et Robert Goldschmidt, le Bibliophoto, l'une des premières applications documentaires de la microfiche ;

1927 : premier projet de Sélecteur photo-électrique de microfilms réalisé par Emmanuel Goldberg, baptisé « machine statistique » ;

1932 : projet de station de travail développé par un bibliothécaire, Georges Sébille, capable de stocker 300 000 pages sur 12 rouleaux de films ; premiers travaux de Vannevar Bush, alors vice-président du Massachusetts Institute of Technology (MIT), sur le projet de Memex ;

1933 : publication de l'essai de Vannevar Bush, *The Inscrutable Past*, première référence au Memex ;

1934 : *Traité de Documentation* de Paul Otlet avec de nombreuses anticipations autour d'un réseau d'échanges et de formes hypertextuelles ;

1945 : publication de l'article de Vannevar Bush dans la revue *Atlantic Monthly*, sous le titre "As We May Think" en juillet² ;

1960 : première idée d'un système hypertexte d'édition de documents, par Ted Nelson ;

1963 : parution de l'essai de Douglas Engelbart, *A Conceptual Framework for*

the Augmentation of Man's Intellect ; Création du terme d'*hypertext* par Ted Nelson³ ;

1965 : début du projet Xanadu de Ted Nelson, qui publie pour la première fois le nouveau terme d'*Hypertext* ;

1967 : création à l'Université de Brown du premier véritable système hypertexte, Hypertext Editing System, par Ted Nelson et Andries Van Dam, qui prend la direction du projet ;

1972-1981 : commercialisation du système *Zog* sous le nom de Knowledge Management System (KMS), système hypertexte pour station de travail permettant la gestion d'énormes bases de données. Le projet avait débuté en 1972 à l'université Carnegie Mellon ;

1985 : développement de l'hypertexte *Intermedia* par une équipe de l'Université de Brown, outil orienté enseignement et recherche ;

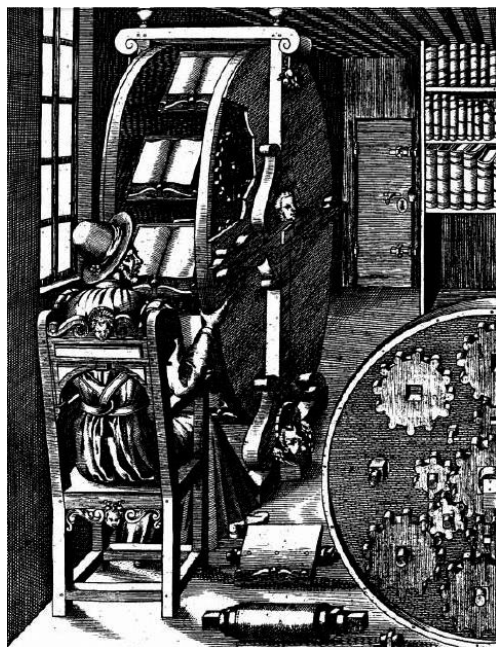
1987 : Apple sort le logiciel Hypercard, distribué gratuitement sur tous les Macintosh ; en novembre, Hypertext '87, première conférence sur l'hypertexte, à l'université de Caroline du Nord, organisée par l'Association for Computing Machinery (ACM). Présence de plus de 500 chercheurs autour de ce nouveau champ ;

1989 : parution du premier journal scientifique consacré à l'hypertexte, *Hypermedia* à Londres ; travail de Tim Berners-Lee autour du projet du Web qui s'appuie sur une logique hypertextuelle.

1. Source : Alexandre Serres, *Hypertexte : ancien principe pour nouvelles technologies*, Mémoire de maîtrise : Rennes, Université Rennes 2, septembre 1993. Le mémoire présente des chronologies plus complètes.

2. Une première version avait été proposée en 1939 sous le titre "Mechanization and the Record" à la revue *Fortune*.

3. Il fait ce choix en écartant les autres concepts potentiels, notamment *Linktext* (texte lié), *Jumptext* (saut dans le texte) ou encore *Zapwrite* (écriture zappée).



Source : *Le diverse et artificieuse machine*, Parigi, in casa del autore, 1588.

La roue à livres d'Agostino Ramelli,
un hypertexte mécanique ?

LE MAINTIEN DE COMPÉTENCES DOCUMENTAIRES CLASSIQUES

+++++

Le numérique ne fait pas disparaître toutes les compétences documentaires, bien au contraire. Notre pratique personnelle et les observations menées auprès d'élèves, d'étudiants ou d'usagers démontrent que l'usage inné est très insuffisant pour répondre aux difficultés posées par l'environnement numérique, notamment quand il s'agit de comprendre des documents. En cela, le numérique ne change pas la donne. La permanence du texte implique une variété de lecture, qui concerne les différents formats et formes de documents qui cohabitent.

Au final, c'est clairement cette bonne vieille analyse documentaire qui se révèle encore très utile. Opération intellectuelle, elle consiste à traiter le document pour le rendre plus accessible à des lecteurs potentiels ou pour les aider à faire leur choix par rapport à leur recherche et à leur besoin d'information. Elle est définie comme étant une :

« Opération intellectuelle visant à identifier les informations contenues dans un document ou un ensemble de documents et à les exprimer sans interprétation ni critique, sous une forme concise et précise telle qu'un résultat d'indexation, un résumé, un extrait. Le but en est de permettre la mémorisation, le repérage, la diffusion ultérieure des informations ou du document source. »¹⁶

Cette mission bien connue des documentalistes et des bibliothécaires est devenue de plus en plus importante en raison de la massification des publications, ce que soulignait déjà Suzanne Briet en 1951 :

« L'analyse documentaire [...] est apparue comme l'un des moyens les plus rapides et les plus sûrs d'annonce et de communication de la pensée. C'est le rôle des bibliothèques spécialisées, des centres de documentation, des revues techniques d'apporter au spécialiste, sur sa table de travail un résumé analytique et parfois critique des nouveautés qui l'intéressent, et qui lui permettent de repérer les sources qu'il pourra s'il le désire exploiter par voie de lecture directe ou de reproduction [...] »¹⁷

L'analyse documentaire recouvre deux champs principaux : l'indexation et la production de condensation, c'est-à-dire de résumés. Ces deux missions n'ont pas disparu. Elles sont toujours nécessaires pour caractériser les documents numériques. Mais cette opération s'est quelque peu démocratisée, notamment avec les signets sociaux qui permettent à un usager d'enregistrer une notice sur une ressource ou un site web qu'il aura jugé intéressant. Il peut lui adjoindre une forme d'indexation avec un mot-clé et rédiger un résumé ou tout au moins une prise de note.

Ces systèmes requièrent par conséquent que les usagers aient un minimum de compétences de type documentaire. Ces compétences ne sont donc plus du seul domaine réservé des documentalistes et des bibliothécaires, mais doivent se développer dans d'autres cadres, ce qui suppose une formation qui ne soit pas cantonnée aux seuls professionnels de l'information. Cette extension des compétences documentaires aux usagers est clairement l'une des conséquences du développement d'une culture numérique qui ne repose pas sur les seuls usages, mais qui soit au

16. Article « Analyse documentaire », in *Glossaire ADBS*. [En ligne] : < http://www.adbs.fr/analyse-documentaire-16102.htm?RH=OUTILS_VOC >.

17. Suzanne Briet, *Qu'est-ce que la documentation ?*, *ibid.*, pp. 11-12.

L'analyse documentaire via un outil comme Diigo



contraire la résultante d'une véritable formation, seule garante du développement d'une culture de l'information digne de ce nom.

Par conséquent, il faut se méfier d'un regard trop rapide sur les méthodes et les techniques du passé. En cela, nous ne pouvons être pleinement d'accord avec l'avis de l'ancien inspecteur général de l'Éducation nationale, chargé notamment de la question de la documentation et qui décrivait la nécessaire évolution professionnelle des missions des professeurs-documentalistes en CDI :

« [...] Cette initiation et formation aux techniques documentaires a beaucoup évolué. Les compétences techniques des années 90 ont disparu. »¹⁸

Ce ne sont pas les compétences techniques qui ont disparu, mais les outils et les contextes qui se sont transformés. D'ailleurs, les compétences

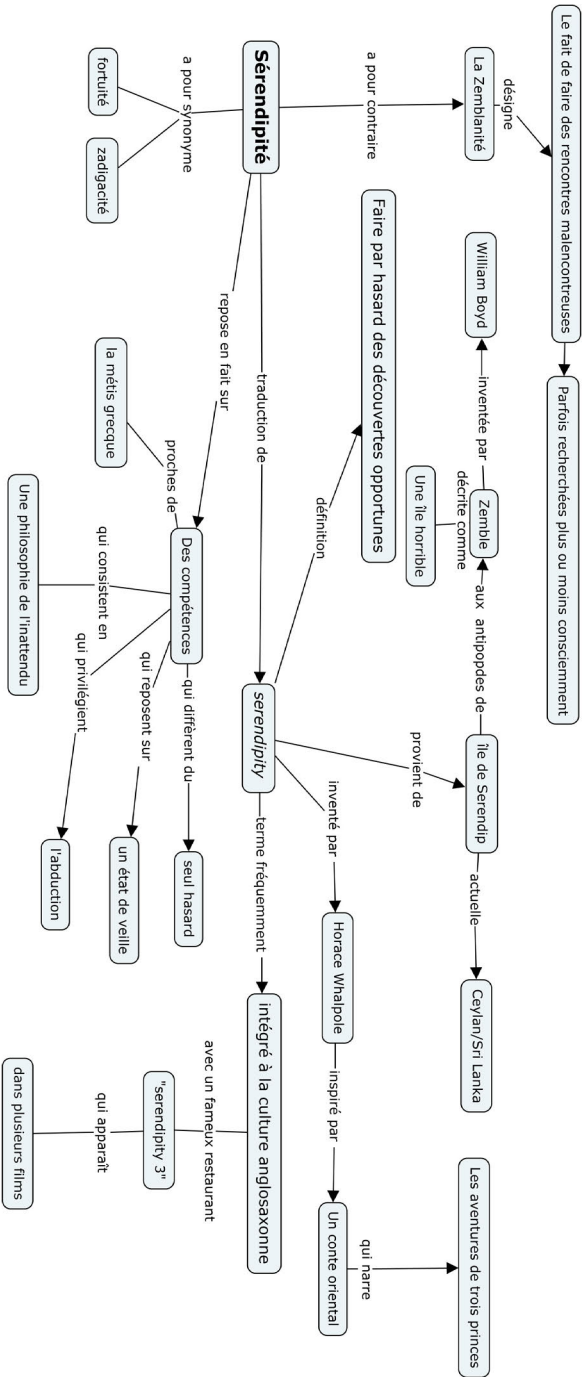
18. Jean-Louis Durpaire, « L'Éducation aux médias : enjeux et réaffirmation des principes généraux », *Table ronde : disciplines, enseignements et partenariats*. [En ligne] < http://www.clemi.org/fichier/plugin_download/29384/download_fichier_fr_jldurpaire.pdf >.

techniques ne datent nullement des années 1990, elles sont nettement antérieures, comme nous avons pu le voir précédemment. C'est aussi un grand risque que de ne pas rappeler l'importance de ces stabilités au niveau des compétences techniques. Tout ne disparaît pas, mais on observe plutôt des transformations, des réinvestissements et évidemment l'apparition de nouvelles compétences, notamment informatiques et informationnelles, au sein d'environnements qui évoluent.

Cette extension, à d'autres formats et à de nouveaux usagers, de l'analyse documentaire implique une évolution de cette dernière, notamment en ce qui concerne les formes qu'elle peut prendre. Plusieurs types de résumé sont reconnus dans l'analyse documentaire. Il serait opportun de rajouter au résumé indicatif qui vise à aider le lecteur en lui indiquant le contenu du document en vue ou non d'une lecture ultérieure, au résumé informatif qui évite une lecture exhaustive ainsi qu'au résumé mixte, qui indique le contenu principal mais en détaillant une partie selon les besoins exprimés par l'utilisateur, un nouveau type de résumé ou synthèse : le résumé ou la synthèse de type cartographique.

Ces techniques d'analyse et de traitement de l'information sont pleinement essentielles aujourd'hui. Les méthodes cartographiques mériteraient d'être considérées comme des analyses à part entière. Les techniques du *mind mapping* connaissent un succès grandissant et une reconnaissance lente dans les systèmes éducatifs français alors qu'elles constituent une méthode plébiscitée notamment par les Finlandais. Les analyses documentaires *via* des méthodes cartographiques peuvent constituer autant des alternatives que des éléments supports pour réaliser des résumés rédigés. Plusieurs outils sont disponibles en dehors du traditionnel papier-crayon. Beaucoup d'outils logiciels sont d'ailleurs gratuits, comme Freemind ou Cmaptools. Il convient toutefois de mentionner la différence entre les outils de cartographie conceptuelle, type Cmaptools, et les outils de *mind mapping*. Les outils de *mind mapping* sont idéaux pour réaliser des opérations de *brainstorming* et sont très utilisés pour étudier le besoin d'information afin de l'exprimer sous forme de mots-clés. Les outils de cartographie conceptuelle sont plus ambitieux, plus dédiés à des formes rationnelles ou scientifiques. En effet, les liaisons entre les concepts doivent être catégorisées, ce qui demande un travail de réflexion et d'analyse plus complexe. C'est une opération excellente pour effectuer un travail d'analyse documentaire précis, soit en livrant une carte à la place d'un résumé rédigé, soit comme support guidant la rédaction d'un résumé informatif. En tant qu'enseignant, nous avons souvent guidé les étudiants de cette façon en élaborant

Un exemple de travail de résumé via Cmaptools



des formes collaboratives de cartes conceptuelles avec Cmaptools. Mais l'utilité des cartes se rencontre au-delà des questions d'enseignement.

Les cartes mentales sont ainsi de plus en plus fréquemment utilisées pour décrire des processus liés à la veille.

TRAITEMENT DE L'INFORMATION, VEILLE ET CURATION

+++++

Le travail de veille ne doit pas constituer qu'un simple signalement : il apparaît aussi comme une étape propice à la réflexion et à l'apprentissage de savoirs ainsi qu'à la prise de décision en connaissance de cause.

Désormais, les techniques d'analyse documentaire se déclinent et peuvent connaître diverses formes avec le numérique. Les outils de « curation » présentent donc des intérêts à condition de ne pas demeurer de simples gadgets, mais d'être bel et bien inscrits dans une stratégie d'analyse poussée.

Une pratique un peu désuète comme le résumé prend tout son sens dans un travail de veille. Il est ainsi possible de mieux détailler sur les sites de signets sociaux comme Diigo les résumés des ressources repérées, notamment quand il s'agit de mettre à disposition ce travail de manière collaborative, par exemple pour le bouillon des bibliobsédés, qui regroupe une vingtaine de veilleurs sur les questions info-documentaires à l'initiative du bibliothécaire Silvère Mercier.

Le bibliothécaire Lionel Dujol effectue un effort du même type en résumant également sa veille de manière indicative. Il fait le choix de limiter le nombre de ressources signalées, mais de veiller à une bonne qualité de l'information qui se trouve déjà préanalysée. Ce travail de plus grande qualité est venu du constat que face à la somme des ressources disponibles, il devenait nécessaire non seulement de repérer l'information, mais de la classer et de la commenter avant de la rediffuser à l'aveugle. Intéressant est également le travail d'Hubert Guillaud sur *Internetactu*. Outre le fait que chacun de ses billets, tout comme ceux de ses collaborateurs Rémi Sussan et Xavier de la Porte, constitue souvent des notes de synthèse commentées de diverses lectures, le travail de synthèse des éléments intéressants à lire chaque semaine¹⁹ (la rubrique « À lire ailleurs ») est riche de par

19. Rubrique à lire ailleurs d'*Internetactu*. [En ligne] : < <http://www.internetactu.net/category/natures-de-document/a-lire-ailleurs/> >.

la sélection opérée et les éléments indicatifs qui permettent de guider le lecteur afin qu'il puisse éventuellement poursuivre sa lecture en cliquant sur le lien hypertexte. La lecture régulière d'*Internetactu* fait d'ailleurs partie des réflexes pour tout professionnel de l'information qui s'intéresse aux évolutions et potentialités du numérique. À noter qu'il est également possible de retrouver Hubert Guillaud sur son blog²⁰ au sujet de l'édition numérique (*La feuille*), un blog toujours excellemment documenté.

Plus les ressources disponibles s'accroissent, plus il est impossible de tout lire et de tout repérer dans son travail quotidien. Dès lors, le besoin d'opérer de nouvelles formes intermédiaires, des synthèses sous forme numérique, devient primordial.

LA CURATION : DES TECHNIQUES ET MÉTHODES CLAIREMENT DOCUMENTAIRES

+++++

La fameuse « curation », critiquée très élégamment par Frédéric Martinet²¹, apparaît en fait simplement comme la redécouverte d'une sélection de l'information organisée, thématisée avec des résumés de type indicatifs. C'est aussi la possibilité d'offrir des synthèses, voire des notes de synthèse un peu à l'instar des excellentes productions réalisées par le service veille et analyses de l'Institut français de l'éducation²². Bref, à nouveau de la documentation « pur jus ». On a beau dire, on y revient toujours, même si on a parfois l'impression de traiter des flux de données. Le blogueur et professionnel de l'information Guillaume Boute évoque même un effet jogging, pour reprendre l'expression de Régis Debray caractérisant le retour à des pratiques plus manuelles et qu'on croyait dépassées²³.

Repérer l'information est utile, mais il se produit actuellement un paradoxe dans les démarches de veille. On a des outils relativement performants et de nouvelles applications qui apparaissent régulièrement. Mais il apparaît nettement que signaler l'information ne se substitue pas à la nécessité de lire, si bien qu'il semble que l'intérêt soit

20. Hubert Guillaud, *La feuille*. [En ligne] : < <http://lafeuille.blog.lemonde.fr/> >.

21. Frédéric Martinet, *La curation, c'est de la merde*. Billet du 8 avril 2011 sur *Actulligence.com* [En ligne] : < <http://www.actulligence.com/2011/04/08/curation-egal-merde/> >.

22. Les notes et les dossiers peuvent être consultées entre autres à partir de cette adresse : < <http://ife.ens-lyon.fr/vst/> >. Les notes sont également diffusées par courrier électronique.

23. Guillaume Boute, « La curation ou l'effet jogging : retour en 1895 », *Zeboute'blog*. Billet du 29 septembre 2012. [En ligne] : < <http://zeboutte.wordpress.com/2012/09/29/curation-effet-jogging-bibliotheque/> >.

à la production de résumés critiques et informatifs qui permettent de prendre en compte une bonne partie des documents sans avoir besoin de les lire de manière exhaustive.

Les habiletés documentaires apparaissent alors primordiales. L'outil ne garantit pas un bon travail de sélection et de traitement de l'information, notamment à long terme. Les outils sont d'ailleurs sous-utilisés pour des raisons tout autant sociologiques que techniques. Il faut aussi se départir du mythe actuel qu'un outil peut répondre à un problème rencontré. Cette surenchère qui consiste à rechercher un outil comme remède se révèle très souvent un leurre. En général, cette accumulation d'outils qui foisonnent dans nos systèmes d'information ne fait que dissimuler des dysfonctionnements organisationnels et humains plus profonds et auxquels on préfère éviter de faire face. Le remède finit par devenir un poison comme dans un processus de surmédication. Il faudrait commencer par réexaminer les outils déjà utilisés et les processus dans lesquels ils s'inscrivent. En cela, l'objectif pour les professionnels de l'information est bien plus de s'inscrire dans une réflexion en ce qui concerne les dispositifs organisationnels et communicationnels que de simplement utiliser des outils numériques.

Il faut donc concevoir la curation comme un processus, plus que comme une stratégie logicielle. La curation est clairement d'essence documentaire, elle a l'intérêt de nous rappeler que son contraire est vraisemblablement l'incurie :

« L'incurie est l'absence totale de soin. Tout soin requiert des instruments, mais lorsque ces instruments ne sont plus entre nos mains, alors l'incurie guette. L'incurie désigne ainsi la délégation de sa responsabilité à des techniques de soin que l'on ignore ».²⁴

L'outil agit trop souvent comme un masque. Les facilités d'usage deviennent alors une déperdition de savoirs et de savoir-faire, symptômes d'une incurie tout autant informationnelle qu'organisationnelle. L'idéal suppose que la meilleure curation possible ne vienne pas d'un système imposé de manière hiérarchique, mais de la formation des salariés et des employés afin qu'ils se montrent capables d'investir et d'adopter de nouveaux outils. C'est alors que l'organisation pourra en tirer des bénéfices

24. Définition du site *ars industrialis*. [En ligne] : < <http://arsindustrialis.org/incurie> >.

en ménageant²⁵ au mieux les compétences dont elle dispose²⁶. Il faut pour cela dépasser la seule logique de l'outil miracle. Une organisation peut investir de l'argent ou du temps dans des technologies, à condition de recruter ou de faire appel à un maître d'armes numériques.

Tout comme on n'a jamais jugé un chevalier seulement à la qualité de son armure et de son épée, mais bien plus à son aptitude à pratiquer son art et à manier l'épée, il en va actuellement de même avec le numérique. Les outils d'apparats ne sont que des instruments de flatterie qui ne témoignent d'aucune efficacité concrète. Si on prend un outil performant comme Evernote²⁷, qui permet certes de gérer des notes, de réaliser des opérations de veille en le couplant avec d'autres outils, notamment en utilisant un outil de circulation de l'information entre applications comme IFTT²⁸, les potentialités apparaissent intéressantes. Mais ce sont en fait les capacités individuelles à pouvoir tirer la quintessence d'un tel outil qui font surtout la différence.

Il devient nécessaire pour le professionnel d'être capable de réellement maîtriser la personnalisation et l'évolution des outils qu'il utilise au quotidien. La curation présente parfois des risques pour ceux qui accèdent à de l'information par ce type d'outils. En effet, les outils de curation type [Scoop.it](#) deviennent par moment de véritables poisons ou des intermédiaires néfastes qui ne font qu'accroître la distance entre l'information et l'utilisateur, puisqu'il faut parfois cliquer à plusieurs reprises pour accéder au texte originel qui contient l'information. En effet, il n'est pas rare que l'outil [Scoop.it](#) renvoie à un autre site qui lui-même relaie l'information contenue sur un troisième site. Au final, l'utilisateur a l'impression de passer des écluses et de perdre son temps. Ces phénomènes s'expliquent par la nécessité de monétiser les services en essayant de maximiser les visites. Un excès de curation finit par devenir empoisonnant. Il faut donc bien souvent savoir dépasser les contraintes de l'outil voire être capable d'en changer.

25. Le terme ménager est préférable à celui de manager dont le sens anglo-saxon a fini par décrire exactement l'inverse de qu'il signifiait initialement.

26. Christophe Deschamps, *Le nouveau management de l'information : la gestion des connaissances au cœur de l'entreprise 2.0*, Limoges, Fyp éditions, 2009.

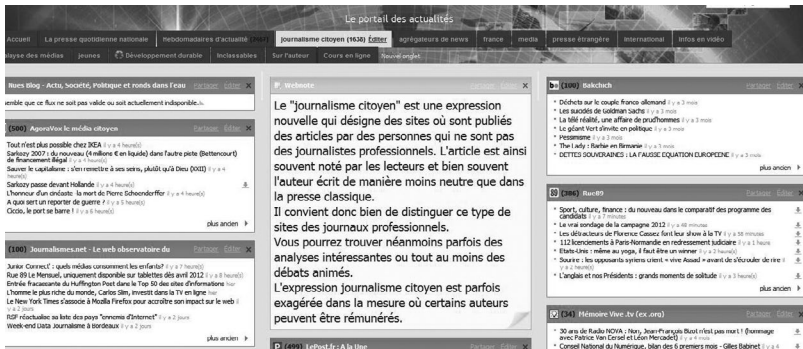
27. < www.evernote.com >.

28. < www.ifttt.com >.

LE PORTAIL TYPE NETVIBES : UN OUTIL DOCUMENTAIRE À FAIRE ÉVOLUER

Le portail de sélection de flux, popularisé notamment par Netvibes et ses univers, constitue une nouvelle forme documentaire, dans la lignée de la bibliographie et de la sitographie, mais avec une démarche de mise à jour automatisée. Il n'est pas surprenant que cet outil ait beaucoup intéressé les bibliothécaires et les documentalistes, et plus particulièrement les professeurs documentalistes qui ont pu trouver dans ce nouveau média un moyen d'offrir une sélection de ressources de manière plus attrayante. Des alternatives existent, mais il peut être opportun d'envisager un développement d'un outil propre comme la solution *open source* Posh de Portané. L'outil peut ainsi être développé et maintenu en interne.

Le portail des actualités dans sa version univers Netvibes



Le problème le plus fréquent en ce qui concerne les portails est justement la faiblesse de la valeur ajoutée. Beaucoup se ressemblent aussi bien graphiquement que par les contenus. Or le but n'est pas seulement de sélectionner des flux, mais aussi d'expliquer et de guider les usagers potentiels. C'est dans cette perspective que nous avons lancé le projet « le portail des actus », univers de ressources commentées et dédiées à l'actualité. Réalisé initialement pour servir de support à la manifestation « la semaine de la presse », organisée par le Centre de liaison de l'enseignement et des médias d'information (CLEMI) et prisée notamment par les professeurs-documentalistes, le portail sert de support à plusieurs séances pédagogiques en collège et en lycée.

Le travail de sélection d'information prend toute sa valeur grâce à son association avec un travail d'explication, de catégorisation et d'organisation, pour ne pas délivrer une forme de bibliographie de flux pas nécessairement plus utile aux usagers. Le portail des actus contient ainsi des microcours et un quiz associé pour vérifier les connaissances. Le portail permet en effet d'inclure des éléments textuels, mais également multimédias. Avec un peu de réflexion et quelques connaissances de base en langage web, il est possible d'étendre les potentialités d'interaction d'un tel outil. De plus en plus, il s'agit de manier des documents et des interactions de type audiovisuel.

TRAITEMENT DE L'IMAGE, DE LA VIDÉO : DES BESOINS DOCUMENTAIRES

+++++

Les documents multimédias nécessitent des compétences particulières au niveau du traitement des documents audiovisuels. Évidemment, les compétences documentaires classiques se révèlent insuffisantes, puisqu'il s'agit de développer une bonne maîtrise des supports, ce qui implique une bonne connaissance de leur production. Quelques licences professionnelles tentent ainsi de former un futur professionnel qui se doit d'être autant expert en matière d'aspects documentaires que sur les aspects de réalisation. Il ne s'agit donc pas de vassalisation de la documentation, mais bien plus d'hybridation, ce qui conduit de plus en plus à prendre en compte les savoirs documentaires dès la conception des systèmes d'information et d'organisation. S'il y a bien une révolution, elle se situe dans ce cadre.

Évidemment, face à la masse de données audiovisuelles à traiter, les traitements documentaires basiques doivent être complétés par d'autres moyens. Mais il ne faudrait pas déplacer le mythe documentaire de l'indexation totale par les professionnels au fantasme de l'indexation automatique. Il s'agit plutôt de considérer que les deux modes d'indexation doivent cohabiter davantage et qu'elles sont désormais toutes les deux nécessaires.

L'image et la vidéo sont riches en informations de différents types. Entre les métadonnées intégrées automatiquement dès leur conception, s'ajoutent différents traitements qui peuvent être automatisés, notamment pour reconnaître des spectres de couleurs différentes. Mais il est impossible de tout indexer dans une vidéo. Il est même difficile de savoir à l'avance ce qui pourrait intéresser un usager lambda. Par exemple, dans une vidéo de tennis, cela peut être autant les joueurs que le public, voire

l'arbitre, qui intéressera celui qui va rechercher l'information. On comprend alors les difficultés rencontrées notamment par les documentalistes d'[Ina.fr](http://ina.fr), qui doivent en plus songer aux stratégies de référencement et aux requêtes des usagers sur les moteurs de recherche.

Aux permanences documentaires évoquées se mêlent de nouvelles compétences liées au multimédia. Mais on est plutôt dans des évolutions que dans une révolution, et bien loin d'une rupture totale telle que les médias ou les industriels aiment à nous le présenter en évoquant notamment l'ère ou la société de l'information.

+++++

CHAPITRE III
L'INFORMATION COMME
NOUVEAU PARADIGME ?

+++++

+++++

CHAPITRE III

L'INFORMATION COMME NOUVEAU PARADIGME ?

+++++

Le numérique s'accompagne souvent des mots information et données. En quoi le fait de privilégier l'information et les données par rapport au document peut-il induire un changement de paradigme vis-à-vis de la documentation ?

L'information se substitue-t-elle à la documentation ? La tendance s'observe actuellement avec la disparition du mot documentation dans certains diplômes au bénéfice du mot information. L'ADBS a également fait évoluer son nom, passant d'association de documentalistes et bibliothécaires spécialisés à celui d'association des professionnels de l'information et de la documentation, et mettant l'information au premier plan. Dans son premier article, la charte de l'ADBS mentionne d'ailleurs la volonté que les professionnels de l'information et de la documentation soient des acteurs importants de la société de l'information :

« Les professionnels de l'information et de la documentation (Information-Documentation ou ID) ont l'ambition d'être des vecteurs de progrès dans ce domaine et des partenaires actifs de la nouvelle société de l'information. »¹

Cette présence stratégique du mot information exprime le souhait de séduire un public plus large. Cependant, le mot information est tellement polysémique qu'il peut entraîner des représentations faussées.

DES PROBLÈMES DÉFINITIONNELS

+++++

Il serait par exemple tentant de mettre en parallèle la culture de l'information et la société de l'information, en raison d'un usage apparemment

1. Michell Skosmos, « Charte de l'ADBS », in *Association des professionnels de l'information et de la documentation*, 29 novembre 2007. [En ligne] : < http://www.adbs.fr/charte-de-l-adbs-1972.htm?RH=ADBS_INSTIT >.

similaire du mot information. Pour autant, il s'agit d'une apparence probablement trompeuse :

« Dans les expressions passe-partout, “technologies de l'information, société de l'information, recherche d'information, culture de l'information”, il ne s'agit pas de la même information et la confusion de sens est générale entre les diverses catégories de l'information. Notamment entre “l'information-machine ” (l’“info-data”) et “l'information sociale” (comprenant “info-news” et “info-knowledge”) [...] Entre les deux types d'informations, qui s'imbriquent étroitement sur les réseaux, “il y a une différence essentielle de nature” »².

L'étymologie apporte quelques éclaircissements. *Information* vient de *forma* (le moule) ce qui implique une prise en compte des formes, sociales, culturelles, mais aussi matérielles :

« [...] le concept d'information dans son usage ordinaire, est habituellement lié à une activité de connaissance. Il rejoint en cela le concept médiéval d'*informatio*. En effet, dans la tradition médiévale, lorsque l'*anima* connaît, elle n'ingère pas les objets du monde extérieur. Mais au contraire, elle est « informée » de cet objet. [...] La conséquence de ce processus est que l'âme est – *in actu* – « *informata* ». De ce fait, elle ne peut traiter qu'une représentation, c'est-à-dire une « *informatio* »³.

Cette vision diffère de celle qui s'impose encore aujourd'hui et qui découle de la vision de Shannon basée sur la théorie du signal. La conception qui vient de la tradition médiévale, notamment depuis Thomas d'Aquin, est au contraire proche de la nécessité de transformer l'information en connaissances⁴. Elle laisse place à l'interprétation et à la capacité à définir et à désigner de façon adéquate, d'où les querelles nominalistes

2. Alexandre Serres, « La culture informationnelle », in Fabrice Papy (dir.), *Problématiques émergentes dans les sciences de l'information*, Paris, Hermès-Lavoisier, 2008. Chapitre 5, pp. 137-160.

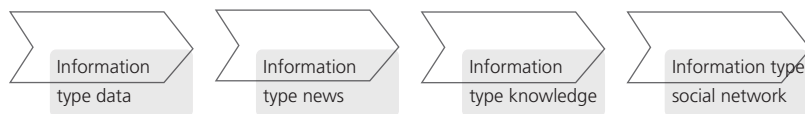
3. Jean Guy Meunier, « Vers un modèle générique des systèmes de traitement de l'information », in Jacques Maniez et Widad Mustafa El Hadi (dir.), *Organisation des connaissances en vue de leur intégration dans les systèmes de représentation et de recherche d'information*, Villeneuve d'Ascq, Université Charles-de-Gaulle – Lille 3, 1999 (Collection UL3. Travaux et recherches).

4. « [...] dans son sens médiéval, l'in-"formatio" est ce qui trans "forme" un objet externe en un état interne pour la connaissance. En termes contemporains, une "informatio" serait alors ce qui crée dans un agent cognitif un état épistémique c'est-à-dire un état de connaissance. », in Jean Guy Meunier, *ibid.*, p. 23.

et la volonté d'un Guillaume d'Ockham d'employer le juste concept à bon escient sans en inventer de nouveau en l'absence de besoin réel. Dans le cas de l'information, la polysémie incite plutôt à procéder de façon inverse en tentant de découper le concept. En effet, il faut distinguer plusieurs sens du mot information. On peut en dénombrer quatre principaux, qui renvoient à des domaines professionnels distincts :

- l'info de type news (actualités). C'est finalement l'acception la plus répandue et une requête avec le mot « information » sur le moteur de recherche Google confirme cette tendance. Tous les premiers résultats sont axés sur les médias qui proposent justement les dernières informations d'actualité ;
- l'information type données (*infodata*) qui correspond à l'information au sens informatique. « Le 1^{er} novembre 2013 à 18 h, il fait 12 degrés à Bordeaux » constitue une série de données ;
- l'information de type connaissances qui considère l'information comme un élément qui permet une intégration voire une réaction de l'esprit.
- Le blogueur québécois François Guité, enseignant et spécialiste des technologies numériques en éducation, considère qu'il en existe un quatrième type : l'information sociale issue notamment de la pratique des réseaux sociaux. Il s'agit des méthodes et des stratégies pour se constituer un environnement de références afin d'obtenir de l'information filtrée, conseillée, voire décryptée par les personnes de son réseau de connaissances.

Les quatre différents types d'information



Olivier Le Deuff



Parmi ces différentes définitions, il est encore possible de les regrouper en deux acceptions principales. L'une sociale et subjective, l'autre mathématique et objective qui peuvent parfois s'opposer :

« Elles sont même exactement le contraire l'une de l'autre, car l'information, au sens social du terme, a pour condition l'interprétation, que l'information mathématique a pour bénéfice d'éliminer. »⁵

L'information sociale est liée à une interprétation humaine, tandis que la conception mathématique considère l'information comme un élément qui peut être interprété aussi et surtout par une machine.

Les deux positions sont donc parfois antinomiques et il est regrettable que la position mathématique tende, dans le vocabulaire employé, à faire disparaître l'analyse documentaire⁶.

Dès lors, deux lignées sont à distinguer entre une information basée sur l'usage de la raison – et donc de l'interprétation humaine – et une autre plutôt basée sur les machines.

LE CAS DE LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

L'expression de « société de l'information » est peu remise en question et souvent présentée comme une évidence. Ses formes peuvent varier légèrement avec des expressions comme « âge de l'information » (*age of information*) ou « ère de l'information » (*information era*). Cette manière de voir l'information comme une matière première est qualifiée d'*informationalisme*. Daniel Bell⁷ en est souvent considéré comme l'inspirateur. Il se revendique lui-même comme le créateur de l'expression « société de l'information ».

Un examen critique a déjà été effectué par des chercheurs en information-communication, notamment au travers d'un glossaire critique et plus récemment dans la thèse de Sarah Labelle⁸. L'enjeu de ces travaux

5. Yves Jeanneret, *Y a-t-il vraiment des technologies de l'information*, *ibid.*, p. 63.

6. « [...] on regrettera que le vocabulaire employé pour décrire les processus intellectuels soit marqué par une cybernétique naïve ou un cognitivisme simplifié. On "synthétise les données pour en faire des informations", on "récupère les données", on "reconnaît les champs pertinents" pour "mettre en relation les champs de la notice et son projet de recherche". Toute l'expression rend analogue le travail intellectuel avec des opérations informatiques élémentaires : le codage, le repérage d'un champ formel, la reconnaissance de caractères, leur comparaison. [...] Tout l'investissement personnel, la décision de penser, la distance, la capacité interprétative disparaissent. » Odile Riendet, « Validation et pertinence des contenus. », in *La maîtrise de l'information par les adultes : enjeux et méthodes*, Strasbourg, IUT Robert Schuman, 16 mars 2007, p. 3. [En ligne] : < http://infocom.u-strasbg.fr/~thematic/images/thematic_07/documents/thematic_07_riendet0_txt.pdf >.

7. Daniel Bell, *Vers la société post-industrielle*, Paris, R. Laffont, 1976.

8. Sarah Labelle, *La ville inscrite dans « la société de l'information » : formes d'investissement d'un objet symbolique*, Thèse de doctorat en information-communication, sous la direction d'Yves Jeanneret : Paris, Université Paris 4, 2007.

est de sortir de l'évidence qui semble s'être imposée « sans que les citoyens aient pu exercer leur droit à un débat » comme le dit justement Armand Mattelart⁹.

Il convient d'abord de faire remonter son origine au-delà du xx^e siècle :

« L'idée de société régie par l'information est pour ainsi dire inscrite dans le code génétique du projet de société inspiré par la mystique du nombre. Elle date donc de bien avant l'entrée de la notion d'information dans la langue et la culture de la modernité. Ce projet qui prend forme au cours du xvii^e et du xviii^e siècle intronise la mathématique comme modèle du raisonnement et de l'action utile. La pensée du chiffrable et du mesurable devient le prototype de tout discours vrai en même temps qu'elle instaure l'horizon de la quête de la perfectibilité des sociétés humaines. »¹⁰

Armand Mattelart fait remonter l'origine de la société de l'information à l'époque des Lumières, période où se développe un culte de la raison¹¹. Il désigne Gottfried Wilhelm Leibniz (1646-1716) comme père de cette idéologie, le philosophe et mathématicien allemand qui envisageait une automatisation de la raison. On oublie souvent que la principale profession de Leibniz fut bibliothécaire. Une carrière professionnelle qu'il mènera d'ailleurs pendant 40 ans. C'est sa lecture de Gabriel Naudé, bibliothécaire de Mazarin et auteur de l'ouvrage *Advis pour dresser une bibliothèque*, rédigé en 1627, qui l'incite à constituer une bibliothèque universelle destinée à couvrir tous les savoirs. Il développe alors un catalogue par ordre alphabétique d'auteurs et de sujets. Leibniz porta un intérêt marqué aux travaux de classification et d'indexation, et il déplorait justement le manque de mots-clés dans les descriptions bibliographiques¹².

Leibniz est une origine commune aux deux manières de concevoir l'information : celle qui provient du calcul et celle qui requiert une interprétation à l'aide de la raison. Il y a donc des similitudes dans les projets, notamment au niveau de l'universel, de l'accès à la connaissance, du classement et de la rigueur scientifique.

9. Armand Mattelart, *Histoire de la société de l'information*, 3^e éd., Paris, Éditions La Découverte, 2006.

10. Armand Mattelart, *ibid.*, p. 5.

11. Ernst Cassirer, *La philosophie des Lumières*, Paris, Fayard, 1990.

12. Sur ces aspects, voir le texte de Jacques Messier, « Un bibliothécaire parmi les humanistes : Gottfried Wilhelm Leibniz (1646 – 1716). ». [En ligne] : < <http://hdl.handle.net/1866/1417> >.

Voilà qui explique sans doute les proximités entre la société de l'information et la culture de l'information au niveau des origines. Il est également intéressant de faire remonter les origines à l'époque des Lumières.

L'INFORMATION SOUS LES DEUX FAISCEAUX DES LUMIÈRES

+++++
 Contrairement aux apparences, le concept qui relie « culture de l'information » et « société de l'information » n'est justement pas l'information, mais la raison. Cependant, ce sont deux façons légèrement dissemblables de percevoir la raison et notamment la place de l'humain face à la technique. Deux lignées différentes peuvent être tracées :

- la lignée du culte de la raison, c'est-à-dire celui du ratio et donc du calcul qui conduit à Shannon et à la théorie mathématique de l'information. C'est celle qui mène aux discours autour de la société de l'information ;
- la lignée d'une raison « raisonnable » pourrait être celle de Paul Otlet. C'est celle qui mène au développement d'une culture de l'information.

Les différences entre les deux lignées sont parfois minimes en apparence, dans la mesure où les idées de progrès social et scientifique se retrouvent dans les deux formes de discours avec de part et d'autre des objectifs universels. La société de l'information cherche à s'inscrire dans la lignée du progrès, mais contraint cette évolution par des normes et des manières de voir qui sont nettement orientées autour des techniques disponibles. L'information y est donc essentiellement utile et orientée information de type marchand. La matière première n'est pas la connaissance, mais bien l'information. Au final, actuellement, le terme adéquat serait d'ailleurs plutôt celui de données que celui d'information.

L'autre lignée privilégie l'accès à la connaissance de manière à ce que le citoyen soit à même de « raisonner » selon son entendement. Certes, la lignée de Paul Otlet n'échappe pas non plus à une volonté de normalisation. Les classifications ne sont d'ailleurs pas exemptes de critiques puisqu'elles développent un point de vue particulier quant à la représentation du monde et de la connaissance. Un reproche qui se retrouvait dans les travaux de Ranghanatan et la mise en place des classifications à

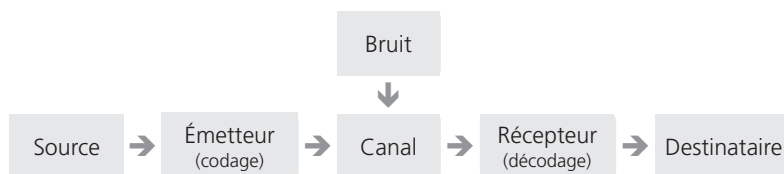
facettes, désirant ainsi sortir des visions monohiérarchiques et des points de vue trop occidentaux. Malgré leurs différences, les systèmes classificatoires cherchent à opérer une organisation des savoirs. C'est justement cette société des savoirs qui est critiquée par les tenants de la société de l'information, qui remettent notamment en cause les éléments institutionnels et les instances de légitimation.

L'INFLUENCE DE LA THÉORIE DE L'INFORMATION DE SHANNON ET WEAVER

+++++

Cette célèbre théorie a connu des évolutions et diverses interprétations qui ont d'ailleurs fortement intéressé l'épistémologue Jérôme Segal¹³, qui a tenté de retracer l'histoire de la notion scientifique d'information. Il fait état à ce propos de formidables réussites scientifiques au niveau des techniques et des applications pratiques, mais constate un succès mitigé, voire un échec, quant à la réussite scientifique de la notion d'information. La théorie de Shannon et de Weaver est initialement celle de mathématiciens et d'ingénieurs souhaitant améliorer la transmission de l'information sur les lignes téléphoniques. Le modèle est donc essentiellement linéaire et cherche à combattre les dégradations du signal. Le but étant d'atteindre la néguentropie, l'absence de bruit. Les parasites sont parfois utiles dans les processus communicationnels, mais l'objectif des ingénieurs américains était justement de réduire cette entropie à un stade proche du zéro. Au final, le schéma semble s'inspirer de ces moyens de communication enfantins réalisés avec des boîtes de conserve. Le but est simple et vise l'efficacité dans la transmission de l'information d'un bout à l'autre de la chaîne.

Le fameux schéma de Shannon¹⁴



13. Jérôme Segal, *Le zéro et le un : histoire de la notion scientifique d'information au 20^e siècle*, Paris, Éditions Syllepse, 2003 (Collection Matériologiques).

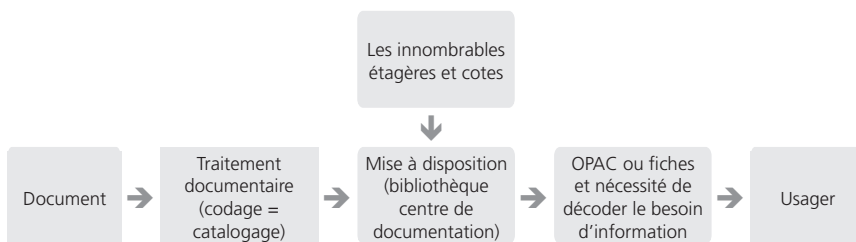
14. Claude E. Shannon, Warren Weaver, *The mathematical theory of communication*, Urbana, University of Illinois Press, 1949.

La documentation n'est pas non plus exempte de linéarité. La chaîne documentaire s'inscrit aussi dans un registre similaire en privilégiant des étapes successives pas si éloignées des nouvelles méthodes de travail inspirées du fordisme. Même Suzanne Briet a été influencée :

« Le fonctionnement d'un centre de documentation comporte pour une grande part des méthodes de gestion qui apparentent cette activité à celle de l'organisation du travail. Sans organisation personnelle et collective, pas de bon fonctionnement. Financement, équipement, outillage, publications, diffusion, propagande, effectifs, choix du personnel, relations extérieures, sont les soucis principaux du documentaliste en chef. »¹⁵

Ce n'est pas seulement l'organisation du travail documentaire qui est placée sous ce modèle, mais tout le système documentaire. En effet, ce n'est plus le message qui circule d'un bout à l'autre de la chaîne, mais le document. On pourrait même adapter le schéma à la chaîne documentaire. Certains modes de fonctionnement sont assez proches du système des ingénieurs américains. L'analyse du besoin d'information, qui fait pourtant état d'aspects psychologiques, n'a parfois fait qu'accentuer cet effet en cherchant justement à diminuer les déperditions entre le besoin exprimé et le besoin réel. On retrouve donc une trace de cet objectif néguentropique.

L'influence du schéma de Shannon sur le système documentaire



L'objectif est que le document parvienne de façon optimale à l'utilisateur demandeur d'information. La prise en compte progressive de l'utilisateur

15. Suzanne Briet, *idem*.

a permis des schémas plus circulaires prenant justement en compte la dimension de rétroaction (ou *feedback*) introduite par Norbert Wiener et sa cybernétique. Toutefois, le mode de raisonnement linéaire demeure chez certains professionnels, d'autant que les missions paraissent suivre une suite logique.

L'influence de la théorie du signal s'est étendue à de nombreuses disciplines et professions. Malheureusement, cette influence a abouti à des excès, notamment dans l'usage de métaphores et d'analogies douteuses¹⁶.

Il est déplorable que ce statut mal défini de l'information continue de poser des difficultés encore aujourd'hui, à tel point d'ailleurs que la notion se retrouve dans le système scolaire français avec un programme quasi inexistant, si ce n'est par intermittence¹⁷, malgré les efforts des professeurs-documentalistes dans le domaine.

On ne peut que constater un discours assez pauvre autour de l'information, sorte de sous-culture informationnelle :

« [...] la théorie de l'information nous met davantage en face de nouveaux discours informationnels [...] c'est en somme une nouvelle culture informationnelle qui voit le jour, culture que l'on voit trop souvent réduite à l'utilisation de quelques néologismes et nouvelles expressions comme cyberspace (en une sorte d'hommage discret et inconscient à la cybernétique) ou encore "autoroute" ou "société de l'information". »¹⁸

Mais ces discours ne sont pas neutres. Jérôme Segal démontre bien que la théorie de l'information a abouti à des concrétisations techniques :

16. « On s'aperçoit que bien souvent, ce sont des métaphores et des analogies qui sont à la base des applications de la théorie de l'information et l'on peut dire, schématiquement, que selon la validité que l'on accorde à celles-ci, les statuts épistémologiques sont plus ou moins solides. Parmi les utilisations contestables du raisonnement analogiques, certains sont plus dangereux que d'autres, lorsque de grossières analogies sont utilisées pour servir des idéologies que l'on peut regrouper dans la rubrique « spiritualistes », qu'il s'agisse d'eugénisme (l'idée selon laquelle les traits génétiques de l'espèce humaine doivent être améliorés) ou de créationnisme (souvent présenté sous la forme d'un anti-darwinisme). », in Jérôme Segal, *op. cit.*, p. 5.

17. Nous notons également qu'en sixième, dans le programme de français, c'est bien la théorie du signal de Shannon qui est enseignée.

18. Jérôme Segal, « Statut implicite de la notion d'information dans quelques théories biologiques et philosophiques, conséquences épistémologiques », in *Séminaires de recherche en épistémologie de la communication, de l'information et de la cognition de la Télé-Université de l'Université du Québec*, Montréal, le 28 janvier 2005. [En ligne] : < <http://jerome-segal.de/Publis/Alliage.htm> >.

« Le “discours informationnel” qui caractérise l’émergence des premiers réseaux informatiques automatisés [...] montre par exemple qu’avec les mots du discours, ce sont aussi les “choses” et les pratiques qui sont impliquées. »¹⁹

Derrière les logiques du discours s’opèrent des concrétisations et des solutions techniques qui ne sont pas débattues.

C’est pourtant le rôle des professionnels de l’information de demeurer conscients des enjeux et des choix qui doivent s’opérer. L’enjeu est aussi de ne pas rester en marge des décisions stratégiques, techniques, politiques et organisationnelles qui excluent trop souvent les documentalistes. Cette exclusion s’explique par une vassalisation de la documentation, trop souvent placée en bout de chaîne de décision, si bien que des erreurs ont pu être commises au sein des entreprises en raison de la non-consultation ou, au mieux, consultation tardive des documentalistes. Trop de rendez-vous manqués aussi, parfois, alors que les besoins, à la fois techniques et organisationnels, se faisaient sentir et que de nouvelles solutions techniques émergeaient. C’est ce que dénonce à raison Didier Frochot :

« Si l’on admet que les premiers grands logiciels documentaires aient pu et dû être développés par des informaticiens, force est de constater que jamais depuis, aucun documentaliste n’a été associé au développement de ces produits professionnels. Les grands logiciels bureautiques, notamment les traitements de texte, ont au moins été conçus au départ avec des secrétaires. Pour les logiciels documentaires, il n’en fut pas ainsi. Il paraît tellement évident que l’informatique est l’affaire des informaticiens que personne, semble-t-il, ne s’est jamais avisé de cette monumentale absence. »²⁰

D’autres enjeux se profilent, et le danger serait de vouloir suivre les modes technologiques et de vouloir rattraper un retard. Désormais, l’objectif est plutôt d’être proactif puisqu’il s’agit autant de gérer des documents que de l’information, mais aussi de promouvoir des savoirs et de développer des connaissances.

19. Jérôme Segal, *ibid.*, p. 778.

20. Didier Frochot, « Les rendez-vous manqués de la profession (2) », in *Les infostratèges*, 16 mars 2005. [En ligne] : < <http://www.les-infostrategies.com/article/050389/les-rendez-vous-manques-de-la-profession-2> >.

L'Unesco privilégie le terme de société des savoirs face à une vision uniforme de société de l'information. Une expression qui marque aussi une volonté de conservation et de préservation des différentes cultures. La documentation s'inscrit davantage dans ce champ en tenant compte d'une variété de plus en plus grande des dispositifs qui gèrent de l'information. D'ailleurs, le fait d'accoler les deux mots est devenu extrêmement courant même si la prééminence est portée par l'information.

L'information-documentation devient un nouveau concept pour des sphères professionnelles cherchant à démontrer la légitimité de leurs compétences dans des processus où l'information sous ses différentes formes est traitée par des techniques et des opérations issues de la documentation. Les diplômes incluant les deux mots se multiplient. Si le mot documentation précise la nature de l'information et surtout la manière dont elle est traitée, la disparition du mot documentation peut intriguer. L'impression d'une adhésion à un paradigme informationnel paraît être une solution de facilité. À moins qu'il ne faille plutôt considérer l'information-documentation comme l'expression d'une tension entre deux lignées, un équilibre nécessaire afin que l'information n'appartienne pas totalement aux sphères du management ou à celles du journalisme d'actualité.

Il reste néanmoins que le paradigme informationnel n'est pas le seul à examiner pour la documentation. Il lui reste encore à travailler sur d'autres aspects : les savoirs et la connaissance. On reviendra également sur l'importance croissante des données. Le concept mérite autant d'attention pour la documentation que le concept d'information.

Information et données semblent portées par une infobésité croissante sur un Web qu'il est nécessaire d'appréhender.

+++++

CHAPITRE IV
APPRÉHENDER LE WEB

+++++

CHAPITRE IV APPRÉHENDER LE WEB

Appréhender le Web peut s'apparenter à une évidence, tant cela semble désormais un élément incontournable. Cependant, la difficulté vient du fait que le Web d'il y a 10 ou 15 ans ne correspond pas vraiment à ce qu'il est devenu et à ce qu'il sera probablement dans une dizaine d'années. Évidemment, la forte présence du Web 2.0 dans les discours a beaucoup influencé les institutions documentaires ces dernières années.

RETOUR SUR LE WEB 2.0

Le Web 2.0 est une expression aux contours flous, véritable auberge espagnole dont certains blogueurs ont autrefois annoncé la mort¹ et dont les caractéristiques sont désormais totalement consubstantielles au Web.

D'emblée, l'aspect révolutionnaire attribué parfois au Web 2.0 et qui agit de manière équivalente à l'expression de société de l'information doit être modéré. Nous rejoignons sur ce point les propos d'Yves Jeanneret :

« Il faut bien faire un sort à la formule [...] l'annonce du passage d'un "Web 1.0" à un "Web 2.0". Cette formule instantane présente une parenté assez fascinante avec une annonce qui l'a précédée, celle de "la société de l'information" [...] Dans un cas comme dans l'autre, on a l'impression que tout d'un coup tout bouge en même temps, les outils techniques, les productions culturelles, et les logiques sociales, la définition du politique. »²

1. Ouriel Ohayon, « Le Web 2.0, une expression à mettre au placard une fois pour toute », *Techcrunch.fr*, billet du 10 octobre 2008. [En ligne] : < <http://fr.techcrunch.com/2008/10/10/fr-le-web20-une-expression-a-mettre-au-placard-une-fois-pour-toute/> >.

2. Yves Jeanneret, « Comment faire, que faire, pourquoi faire ? Non-synthèse », *Journée d'études Musettes Sites Internet : quelles ressources pour les visiteurs ?*, OCIM, novembre 2007, p. 2.

Le caractère révolutionnaire de l'expression Web 2.0 ne peut être effectivement retenu. Il est trop simpliste et place des ruptures fortement discutables qui négligent les permanences évoquées auparavant³.

L'expression de Web 2.0 demeure vague, elle est parfois peu aisée à définir. Elle marque l'avènement et le développement de fonctionnalités dites sociales, car elles permettent à l'utilisateur de personnaliser son environnement informationnel et lui offrent la possibilité de mieux interagir sur les dispositifs web. Le Web 2.0 apparaît initialement comme une idée, peut-être même une idée recyclée (voir l'encadré ci-après).

Dès lors, à quelle vision se réfère le Web 2.0, si ce n'est un retour aux premiers mythes du Web ? Dans son article définitoire⁴, Tim O'Reilly montrait des filiations avec des projets antérieurs et notamment ceux de l'hypertexte de Ted Nelson. Des filiations et des appuis à la fois théoriques et techniques qui relativisent fortement le caractère nouveau du Web 2.0, ce que Pierre Lévy résume :

« Tout cela manifeste une exploration sociale des diverses formes d'intelligence collective rendues possibles par le Web et représente donc une évolution très positive. Mais, en fin de compte, il s'agit d'une exploitation par et pour le plus grand nombre de potentialités qui étaient techniquement et philosophiquement déjà présentes dès l'apparition du Web en 93-94. Je vois là une maturation culturelle et sociale du Web (qui a été conçu dès l'origine par Tim Berners-Lee pour favoriser les processus collaboratifs) plutôt qu'un saut épistémologique majeur. »⁵

Ainsi, les réseaux sociaux souvent associés au Web 2.0 et qui connaissent un succès croissant ont déjà largement popularisés par les ouvrages d'Howard Rheingold et avaient déjà été conceptualisés par des chercheurs comme Bela Banathy⁶. Il apparaît donc que le Web 2.0 n'est absolument pas novateur en théorie. Il ne l'est d'ailleurs pas plus techniquement.

3. Voir le chapitre II, «Les permanences documentaires», p. 33.

4. Tim O'Reilly, "What is Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software", in *Oreilly*, 30 septembre 2005. [En ligne] : < <http://www.oreilynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> >.

5. Interview de Pierre Lévy par Denis Faily, *Nextmodernity*, 17 juillet 2006. [En ligne] : < <http://nextmodernitylibrary.blogspot.com/archive/2006/07/13/ieml.html> >.

6. Bela Banathy, *Systems science and science : proceedings of the twenty-fourth annual North American meeting of the Society for General Systems Research with the American Association for the Advancement of Science*, Bela H. Banathy, San Francisco, 7-10 janvier 1980.

La naissance du phénomène du Web 2.0

La formule « Web 2.0 » émerge au cours d'une simple discussion à l'été 2004 dans les locaux de l'éditeur Tim O'Reilly¹. L'expression est ainsi évoquée par Dale Dougherty, durant une discussion avec Craig Cline de MediaLive. Contrairement à ce que l'on peut parfois lire, il convient de rappeler que Tim O'Reilly n'est pas le créateur de l'expression. L'éditeur de presse informatique va davantage contribuer à son succès en mettant en place la stratégie autour de l'expression et il va également quelque peu la théoriser dans l'article célèbre² où il esquisse une définition du Web 2.0, en le désignant avant tout comme une plate-forme de services par opposition à un Web de contenus.

O'Reilly, Dougherty et Craig Cline vont rapidement s'adjoindre les services du journaliste John Batelle, un des cofondateurs de *Wired Magazine*, pour donner une perspective plus large à l'expression. En effet, *Wired Magazine* est le magazine incontournable en ce qui concerne les tendances du numérique, le choix est donc opportun si on veut impulser une nouvelle mode.

La première conférence web 2.0 se tient alors en octobre 2004³ et marque la concrétisation du mouvement.

Le véritable créateur de l'expression, Dale Dougherty est fréquemment qualifié de pionnier de l'Internet. Il est en effet le premier à développer une

vision commerciale du Web en créant le Global Network Navigator (GNN), premier site à inclure de la publicité en 1993 et qui fut racheté par AOL en 1995⁴. Le rôle de l'autre discutant, Craig Cline, est difficile à établir dans la formulation de l'expression, d'autant qu'il est décédé en septembre 2006⁵.

Il apparaît de manière claire et évidente que le projet initial était de susciter un regain d'intérêt, notamment financier, pour le Web suite à l'échec de la bulle spéculative de 2000. Très vite, des craintes sont apparues au sujet d'une volonté d'accaparer l'expression du nom « Web 2.0 »⁶. O'Reilly souhaitait en effet que les « conférences web 2.0 » restent son domaine réservé. Tim O'Reilly⁷ avait admis sur son *blog* avoir fait un « faux pas », mais s'expliquait longuement sur sa volonté de protéger

1. La compagnie O'Reilly édite notamment de nombreux ouvrages dans le domaine de l'informatique.
2. Tim O'Reilly, "What is Web 2.0?", *ibid.*
3. < <http://www.web2con.com/> >.

4. L'information est reprise dans les biographies sur Dougherty et consultable sur le site d'O'Reilly : < <http://www.oreillynet.com/pub/au/26> >. On note un premier élément de similitude avec les premiers sites emblématiques du Web 2.0 (delicious, flickr, writely, etc.), qui furent rachetés par les leaders du Web tels Google ou Yahoo.
5. Tim O'Reilly n'en fait d'ailleurs aucune mention dans son article « pionnier », qui tente de définir un peu plus finement l'expression.
6. « À qui appartient la marque WEB 2.0 ? », *Chroniques de la propriété intellectuelle*. Billet du 6 juin 2006. [En ligne] : < http://breese.blogs.com/pi/2006/06/a_qui_appartien.html#more >.
7. Tim O'Reilly, "Web 2.0 Service Mark Controversy (Tim responding this aime)", in *Oreilly.radar*. Billet du 30 mai 2006. [En ligne] : < http://radar.oreilly.com/archives/2006/05/web_20_service_mark_controvers.html >.

les conférences Web 2.0 que son groupe avait été le premier à mettre en place.

Aujourd'hui, l'expression de Web 2.0 apparaît comme datée. Cela explique sans doute pourquoi Tim O'Reilly avait tenté de relancer l'intérêt des

investisseurs et des usagers en 2009, en évoquant une autre expression avec John Battelle : celle de Web au carré ou *web squared*⁸.

8. < <http://www.oreillynet.com/pub/e/1358> >.

LES USAGERS AU SERVICE DES USAGERS ?

Des effets sont évidemment observables en ce qui concerne les usagers des services « Web 2.0 ». Il y a en fait une concrétisation des premières aspirations et des premières promesses du Web avec l'idée d'une communication élargie de tous à tous et non plus dispensée par quelques médias restreints. La personnalisation de l'information et la collaboration s'en trouvent facilitées. La définition la plus simple du Web 2.0 serait alors celle-ci : mettre l'utilisateur au centre et notamment au centre de l'information. Cette place centrale de l'utilisateur permet le développement de services gratuits qui reposent sur le *crowdsourcing*, c'est-à-dire l'apport de contenus par la foule. Il existe cependant un revers à la médaille.

Le travail gratuit ?

La fameuse théorie du rédacteur en chef de *Wired* Chris Anderson "The long tail"⁷ ne constitue pas le seul modèle économique du Web 2.0. En effet, la gratuité affichée offre aux prestataires de services la constitution d'un contenu de valeurs en facilitant le dépôt de photos, vidéos, textes et autres recommandations par les internautes eux-mêmes. Si bien qu'il est parfois tentant d'assimiler cette production de richesses à une forme de

7. La traduction par [Internetactu.net](http://www.internetactu.net) de l'article d'Anderson, paru en octobre 2004 dans *Wired*, peut être consultée : < <http://www.internetactu.net/?p=5911> >. Cette théorie met en avant le fait que l'économie via Internet permet à tout type de produits de rencontrer des consommateurs grâce à un marché plus vaste et à des coûts de stockage plus faibles. Ce modèle parfois également appelé « théorie de la bibliothèque » est en fait pleinement celui du site Amazon, dont l'essentiel des recettes provient de la somme de produits qui sont vendus en petit nombre.

travail gratuit⁸. Edward Bilodeau résume de manière détournée ce phénomène en parodiant par la même occasion l'article d'O'Reilly :

- « Les utilisateurs fournissent les données (qui deviennent la propriété du prestataire de service) ;
- les utilisateurs fournissent les métadonnées (qui deviennent la propriété du prestataire de service) ;
- les utilisateurs créent la valeur ajoutée (qui devient la propriété du prestataire de service) ;
- les utilisateurs paient le prestataire de service pour avoir le droit d'utiliser et de manipuler la valeur ajoutée qu'ils ont contribué à créer. »⁹

Les activités des internautes, même les plus futiles en apparence, peuvent être ainsi considérées comme des formes de travail gratuit en augmentant les contenus disponibles en ligne sur les plates-formes, mais également en raison du temps passé en ligne, ce qui constitue un moyen de capter l'attention à des fins publicitaires¹⁰.

L'exploitation de nos données

La question de la propriété des données et des contenus déposés par les internautes est alors posée¹¹. Tim O'Reilly lui-même évoquait la question :

“This fact leads to a key question: Who owns the data?”¹²

8. “The provision of ‘free labor’, [...] is a fundamental moment in the creation of value in the digital economies”, Terranova Tizia, “Free Labor: Producing Culture for the Digital Economy”, *Electronic Book review*, 20 juin 2003. [En ligne] : < <http://www.electronicbookreview.com/thread/technocapitalism/voluntary> >.

9. Bilodeau Edward, “Web 2.0: It’s all about people”, *Edward Bilodeau*. Billet du 21 octobre 2005. [En ligne] : < <http://www.coolweblog.com/bilodeau/archives/001641.html> >. Nous reprenons ici la traduction d'*Internetactu* qui a fait un point sur la question. < <http://www.internetactu.net/?p=6447> >.

10. Il en va de même pour le marketing viral, qui parvient à faire de la publicité sans qu'elle soit pour autant perçue comme telle, en s'appuyant sur la force de diffusion de la somme des internautes. Les entreprises qui souhaitent faire connaître leurs produits vont chercher les moyens de faire parler de leurs produits de manière plus efficace.

11. « La troisième dimension de l'économie du don est plus impalpable et pourtant très présente dans le Web 2.0, il s'agit du don fortuit. Les internautes mettent en ligne nombre de leurs productions, par commodité pour eux, pour ne pas les perdre, y accéder de lieux différents ou encore les partager avec leur famille ou des intimes, mais leur motivation première n'est pas toujours, loin s'en faut, de publier leurs œuvres ou de partager leur patrimoine et ils ont parfois une conscience très approximative des conséquences potentielles de l'accessibilité large donnée à leurs textes, photos, musiques ou vidéos », in Jean-Michel Salaün, *L'économie du don*. [En ligne] < <http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/post/2006/08/14/56-economie-du-don> >.

12. Tim O'Reilly, *ibid*.

Olivier Ertzscheid¹³ décrit parfaitement cette crainte de dépossession avec l'essor du *cloud computing*, ou informatique hébergée, qui fait peu à peu disparaître les données des disques durs des particuliers et des entreprises au profit des entrepôts de stockage de données, les fameux *data centers*. Mais les changements résident aussi dans des façons différentes d'appréhender l'information en s'intéressant davantage à ceux qui la produisent : auteurs et blogueurs.

DES MODÈLES BASÉS SUR LA POPULARITÉ

+++++

Les sphères documentaires reposent sur des mécanismes plus traditionnels et basés sur des mécanismes d'autorité, avec notamment le fait de distinguer les auteurs crédibles. Les milieux numériques sont plus complexes et privilégient la popularité.

La popularité peut se définir comme la reconnaissance émanant du peuple. Elle n'est donc issue d'aucune institution. Sur les espaces numériques, la popularité d'un internaute émane parfois d'une communauté ou d'un réseau social potentiellement restreint, voire très spécialisé. Les mécanismes de popularité semblent démocratiques. Ils sont en fait bien plus complexes et sujets à manipulations. Pour rappel, le moteur de recherche Google fonctionne sur des mécanismes de popularité. Même si l'algorithme est fluctuant, sa base idéologique reste la même. Plus un site est cité par d'autres qui sont eux-mêmes beaucoup cités par d'autres, plus il gagne de points dans l'indice de Google : le *page rank*. Ce mécanisme est en fait l'application au Web des principes de la scientométrie et de la bibliométrie, qui mesurent l'impact et l'influence d'un article, d'une revue ou d'un auteur dans la communauté scientifique.

Une légitimité populaire subit aléas et revirements incessants de l'opinion, notamment au gré des performances et des rumeurs. Les blogueurs, tout comme les sites de type web 2.0, ne sont donc jamais à l'abri d'une désaffection subite, voire d'un manque d'investissement personnel. Toutefois, certains acteurs sont parvenus à s'imposer de manière notable sur les espaces numériques et ont construit une légitimité durable. Ils sont tellement incontournables qu'ils peuvent être considérés comme de nouvelles formes d'autorité. Google en constitue un exemple. Le moteur de recherche a poursuivi son expansion au point

13. Olivier Ertzscheid, « Le jour où notre disque dur aura disparu », *Le Monde* du 20 avril 2005.

de rendre actuellement un grand nombre de services sur le Web. Les performances du moteur de recherche sont telles et son utilisation est devenue tellement courante que sa disparition se révélerait problématique. De même, le degré de confiance attaché à l'entreprise américaine est tout de même considérable et il semble que les internautes fassent plus confiance à Google qu'aux autorités étatiques en ce qui concerne leurs données sur le Web¹⁴. Un reportage humoristique allemand démontrait ce taux d'acceptation de l'intrusion dans nos vies quotidiennes en imaginant une application qui serait nommée "Google home view" et qui consisterait à photographier l'intégralité d'un appartement ou d'une maison pour mettre les images en ligne. Les humoristes sont ainsi parvenus à démontrer que beaucoup de citoyens allemands sont prêts à accepter une grande intrusion dans leur vie privée de la part de Google, dans un pays où, pourtant, on se méfie et on craint de laisser des traces, notamment avec une carte bleue. Le pouvoir qu'exerce Google sur les internautes et sur les webmasters qui souhaitent réaliser un référencement optimal est évident. Google a d'ailleurs assuré son « autorité » via son *page rank* et ses systèmes de rémunération publicitaire : c'est devenu un passage obligé ou tout au moins évident. Ne pas exister sur Google pour un professionnel ou une entreprise est devenu impensable ou synonyme de lourd handicap.

Une autre nouvelle autorité suscite parfois plus de rejet que Google. C'est l'encyclopédie collaborative en ligne Wikipédia, dont le succès n'est plus à démentir. Elle est devenue une ressource clé pour les étudiants, mais aussi pour bon nombre d'enseignants et d'usagers. Le réflexe Wikipédia parfois corrélé à celui de Google est de plus en plus avéré. Wikipédia repose sur un modèle beaucoup plus ouvert que celui de Google, tout en mettant en place des filtres hiérarchiques qui sont des formes de reproduction des mécanismes d'autorité traditionnelle. L'encyclopédie possède une qualité intrinsèque supérieure à la qualité moyenne que l'on peut rencontrer sur le Web. En dépit de ses imperfections, elle constitue bien souvent un rempart contre la désinformation ou la mauvaise information. Les professionnels de l'information et des bibliothèques ont commencé à mieux intégrer Wikipédia dans leurs pratiques et dans leurs cadres idéologiques. Il n'est d'ailleurs pas étonnant que Rémi Mathis, le responsable français de Wikimedia, l'association

14. Les dernières révélations sur l'espionnage des données des internautes par des services comme la NSA laissent songer que la confiance va se raréfier, d'autant que les entreprises privées ne garantissent nullement une sécurité et une confidentialité absolues.

qui gère le projet Wikipédia, soit un conservateur de bibliothèques. Wikipédia est donc amenée à évoluer et à s'améliorer avec le soutien des bibliothécaires. L'entreprise encyclopédique n'est donc pas à rejeter, mais au contraire à défendre. Il convient simplement de mieux former les usagers à son utilisation et de rappeler que Wikipédia n'a pas vocation à être la réponse à toutes les questions, mais qu'il s'agit souvent d'un marche-pied pour rebondir vers d'autres sources.

La confusion entre autorité et popularité

La légitimité de Google et Wikipédia est souvent la conséquence de la confusion entre le nom d'une marque et sa fonction. Ainsi le moteur de recherche équivaut à Google (qui est pourtant bien plus que ça), l'encyclopédie en ligne devient Wikipédia, etc. Tout cela démontre que la popularité n'a de cesse d'accroître la confusion entre les notions, les fonctions, le nom des outils et ceux des marques et des personnes. Cette confusion est entretenue par les entreprises du Web qui mélange sciemment ou non les notions de popularité et d'autorité. Le moteur de blog Technorati¹⁵ confère un indice d'autorité (*authority*) à des blogs qui reçoivent beaucoup de liens. Or il s'agit davantage d'autorité que de popularité. Le *page rank* de Google entretient aussi une forme de confusion, puisque les sites obtenant le meilleur *Page Rank* ont acquis des positions quasi autoritaires en étant bien placés dans les requêtes des internautes. Chaque changement de l'algorithme de Google met en péril certaines entreprises. En 2011, le libraire en ligne Bernard Strainchamps a dû fermer Bibliosurf en raison d'une chute brutale des visites venant initialement du moteur de recherche Google.

Le réseau social Facebook impose parfois de façon « autoritaire » à ses usagers, à chaque changement de ses conditions générales d'utilisation ou de stratégie d'évolution en matière de design, des conditions juridiques et ergonomiques qui sont peu discutées et qui ne respectent que rarement le droit européen. Clairement, cela signifie que ce sont bien plus que de simples outils et qu'ils influencent notre quotidien, et pas nécessairement de façon positive.

15. < www.technorati.com >.

Popularité et influence

La popularité concerne un nombre croissant de personnes, notamment de blogueurs. Les plus populaires étant plébiscités par leurs lecteurs et très courtisés par les publicitaires, ils deviennent les nouveaux « hérauts » qu'il faut lire et écouter. Mais cette popularité s'étend aussi aux réseaux sociaux, en particulier à Twitter, où certains usagers cherchent à obtenir le plus de milliers de personnes qui les suivent : les *followers*. Le concept d'influence est évidemment à l'honneur, à tel point que de nouvelles stratégies publicitaires et commerciales (*buzz marketing*) se mettent en place. Elles visent à courtiser les blogueurs qui reçoivent le plus d'audience afin qu'ils donnent leur avis, voire recommandent certains produits. Mais il est encore difficile de savoir quel crédit peut être accordé à certains blogueurs par les lecteurs, d'autant que la reconnaissance du blogueur n'est pas transcendante mais est sans cesse remise en cause. De la même manière, les algorithmes de mesure de popularité tels que *Klout*¹⁶ ne font qu'accroître cette recherche de reconnaissance et entretiennent l'illusion d'une influence mesurable de manière objective, voire scientifique. Or ces algorithmes ne sont nullement scientifiques et tentent de calculer un indice à partir d'interactions sur les réseaux sociaux. Toutefois, ces phénomènes démontrent bien que les individualités prennent un grand essor et qu'il convient de tenter de mieux comprendre ce qui se produit. En effet, les personnalités émergentes au sein de la *blogosphère* n'émanent d'aucune institution *a priori* ou tout au moins ne s'expriment pas en tant que tel. Il reste que les expressions de *blogosphère* ou de *twittosphère* sont des expressions pratiques, mais qui rendent mal compte de la diversité des projets¹⁷. La légitimité individuelle est sans cesse remise en cause, elle n'est nullement instituée et n'est donc attribuée que pour une durée fortement limitée qui va dépendre de l'implication, de la régularité et de la qualité des interventions sur les blogs ou les réseaux sociaux. Très souvent l'expression de « passeurs » est employée pour décrire ces médiations et relais d'informations. Il apparaît clairement qu'il convient autant de prêter attention à la pertinence et à la qualité des informations et des documents sur le Web qu'aux individus qui publient ou relaient de l'information. Un phénomène qu'avaient déjà bien mis en avant les folksonomies et notamment les plates-formes de signets sociaux.

16. < www.klout.com >.

17. Nolwenn Henaff, *Parole authentique versus parole instrumentalisée : le pouvoir communicationnel des blogs*, Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, sous la direction d'Yves Chevalier : Rennes, université Rennes 2, septembre 2008.

LE CAS DES FOLKSONOMIES

+++++

« Une folksonomie représente en même temps ce qu'il y a de meilleur et de pire dans l'organisation de l'information. » Adam Mathes¹⁸

Véritable phénomène en 2005 concomitant à celui du Web 2.0, les folksonomies, mot formé de la contraction de *folk* (peuple) de *taxonomy* (taxonomie) par l'architecte de l'information Thomas Vander Wal, ont connu un fort succès qui doit désormais être analysé de manière plus lucide. Elles offrent à l'utilisateur la possibilité d'indexer des documents afin qu'il puisse les organiser et les retrouver plus aisément grâce à un système de mots-clés qui relève parfois plus d'un système Post-it que d'une véritable indexation. Le système diffère donc nettement des classifications traditionnelles comme la Dewey ou bien encore des thésaurus. Il n'y a justement pas de descripteurs préétablis ni de tentative de classement universel. La logique se construit donc au fur et à mesure de l'usage et se trouve très dépendante de la cohésion et de la cohérence des usagers.

Après l'enthousiasme et les exagérations du début, il apparaît clairement désormais que les folksonomies ne sont pas concurrentes des classifications traditionnelles, mais différentes voire complémentaires¹⁹. Il ne s'agit donc plus d'arguer qu'elles sont la solution miracle ni de considérer qu'elles entraînent la disparition des systèmes de classement des professionnels comme certains pro-folksonomies²⁰ ont pu l'affirmer. Les folksonomies ne s'inscrivent pas initialement dans une volonté de construction de connaissance, mais sont plutôt liées aux systèmes d'information personnalisés, voire collaboratifs. Originellement, il s'agissait surtout de créer des taxonomies sociales lorsqu'il n'y avait pas de professionnel chargé de cette question dans l'entreprise ou l'organisation.

Mais c'est bien l'extension des folksonomies au Web qui a permis son succès et notamment son application aux plates-formes de contenus générés par les utilisateurs.

18. Adam Mathes, "Folksonomies – Cooperative Classification and Communication Through Shared Metadata", *Adam Mathes.com*, décembre 2004. [En ligne] : < <http://www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html> >.

19. Les réflexions et les expériences menées tendent à privilégier des formes hybrides mêlant indexation professionnelle et « taguage » des usagers.

20. Clay Shirky, "Ontology is Overrated: Categories, Links and Tags", *Clay Shirky's Writings About the Internet*, 2005. [En ligne] : < http://www.shirky.com/writings/ontology_ouerrated.html >.

La philosophie est clairement différente de l'indexation professionnelle, puisque l'objectif n'est pas de contraindre le choix des mots-clés de l'utilisateur, mais au contraire de lui conférer une liberté totale, notamment parce qu'il s'agit aussi de permettre une forme d'indexation à des contenus qui ne peuvent être analysés par des professionnels. Tout peut être potentiellement « tagué » par l'utilisateur (photos, vidéos, billets de blog, etc.). Cette action de taguer n'est donc pas totalement similaire à celle exercée lors d'une indexation professionnelle. Le principe consiste à attribuer un mot-clé librement choisi qui porte le nom de *tag*. Le terme est défini par Guy Marieke et Emma Tonkin :

« Que sont vraiment les *tags* ? Une définition simple serait de dire que les *tags* sont des mots-clés, des catégories de noms, ou des métadonnées. Essentiellement, un tag est simplement un jeu de mots-clés librement choisi. Cependant du fait que les *tags* ne sont pas créés par des spécialistes de l'information, ils ne suivent aucune indication formelle. Cela signifie que ces items peuvent être catégorisés avec n'importe quel mot définissant une relation entre la ressource en ligne et un concept issu de l'esprit de l'utilisateur. Un nombre infini de mots peut être choisi, dont quelques-uns sont issus de représentations évidentes tandis que d'autres ont peu de signification en dehors du contexte de l'auteur du *tag*. »²¹

Évidemment, tous les écueils bien connus des professionnels de l'indexation se retrouvent dans les folksonomies. Certes, elles permettent parfois de donner des formes de signalement et un début de catégorisation de ressources que des professionnels n'ont pas le temps d'indexer, mais elles participent également à l'infopollution du fait d'utilisateurs peu scrupuleux qui tentent d'attirer des visiteurs sur un site par l'emploi de mots-clés détournés.

L'idée d'un *tag literacy*, c'est-à-dire l'acquisition de compétences pour utiliser à bon escient les *tags*, a été évoquée afin de pallier les erreurs commises, mais également dans le but d'envisager des systèmes plus collaboratifs.

Selon nous, ces systèmes permettent surtout de distinguer des personnes ressources qui repèrent des documents qu'ils jugent pertinents.

21. Guy Marieke, Emma Tonkin, "Folksonomies. Tidying up Tags?", *Dlib Magazine*, Vol. 12, n° 1, 2004. [En ligne] : < <http://www.dlib.org/dlib/january06/guy/01guy.htm> >.

Dès lors, les folksonomies s'inscrivent plutôt dans une démarche de veille et peuvent ainsi demeurer plutôt dans l'héritage documentaire, même si les velléités des folksonomistes ne sont pas toutes louables.

La question est donc celle de la médiation et notamment des passeurs dignes de confiance.

Parmi les éléments les plus remarquables des folksonomies, il faut évidemment évoquer la puissance des signets sociaux comme Diigo ou Delicious, qui constituent des outils précieux des travailleurs du savoir, qui peuvent ainsi collecter, décrire et taguer les ressources qu'ils jugent intéressantes. Ils ne sont pas sans rappeler la pratique des lieux communs²² qui consistait pour l'étudiant à relever des idées et des citations d'auteurs pour qu'il puisse lui-même se constituer un recueil. La figure du passeur, en tant que folksonomiste reconnu voire influent, prend de l'ampleur, car il est celui qui va repérer et diffuser l'information qu'il juge pertinente. Les utilisateurs de systèmes comme Delicious ou Diigo témoignent de l'intérêt de l'outil dans une optique de gestion personnelle de ses signets ou favoris, mais aussi dans une démarche plus collective, voire collaborative, car les travaux de signalement de l'un peuvent servir l'autre et vice-versa.

Les *tags* représentent également des marques de parcours de lecture. L'étude des folksonomies doit donc être élargie à d'autres domaines. Les folksonomies possèdent trois dimensions qu'il est possible de distinguer :

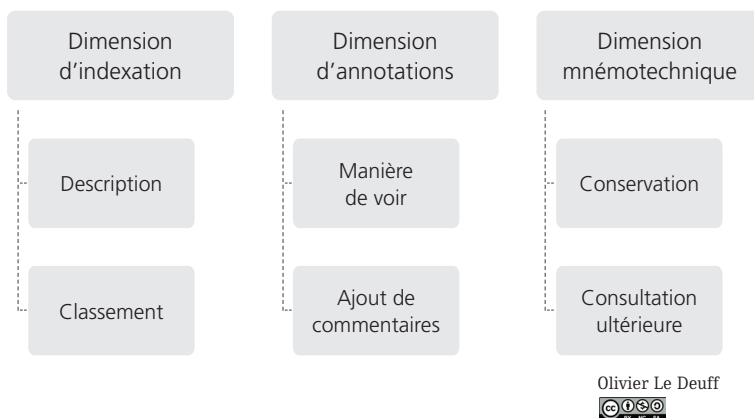
- la dimension d'indexation. C'est la dimension basique et souvent la seule considérée dans les études sur le sujet. Ce sont surtout ces possibilités qui ont intéressé aussi les professionnels. Le *tag* devenant simplement un mot-clé libre ;
- la dimension mnémotechnique montre l'importance des enjeux de mémoire dans les dispositifs utilisant les folksonomies. En effet, les folksonomies facilitent les consultations ultérieures des données collectées et conservées en cas de besoin. Cette dimension se révèle très présente chez les usagers des signets sociaux ;
- la dimension d'annotation opère en relation avec les deux précédentes. Le *tag* peut également être perçu comme une forme d'annotation, d'autant qu'il s'accompagne parfois de notes ou

22. Suzan Kovacs, « Penser, classer, et la culture de l'imprimé : l'index du livre imprimé au XVI^e siècle », in *L'organisation des connaissances : approches conceptuelles, Actes du 4^e Congrès ISKO France*, Grenoble, 3 et 4 juillet 2003.

de commentaires, voire de résumés, notamment dans le cas des signets sociaux. La définition de l'annotation la plus appropriée dans ce cadre est celle de Manuel Zacklad²³ :

« Toute forme d'ajout visant enrichir une inscription ou un enregistrement pour attirer l'attention du récepteur sur un passage ou pour compléter le contenu sémiotique par la mise en relation avec d'autres contenus sémiotiques préexistants ou par une contribution originale. Cette extension donnée au sens du terme d'annotation est pour partie la conséquence des usages terminologiques associés à la gestion collective des documents sur le Web où le terme d'annotation peut désigner aussi bien le fait de surligner un passage, le rajout d'une balise sémantique permettant le classement du document ("taguer"), ou la rédaction d'un commentaire associé à un texte en ligne. »

Les trois dimensions des folksonomies



Les folksonomies réalisent une réconciliation entre l'indexation et l'annotation. Le numérique permet d'ailleurs d'envisager des index – ou tout au moins des catégorisations – de ses propres annotations et de pouvoir plus aisément les retrouver et les partager.

Les folksonomies ne constituent pas de réelles alternatives à l'indexation professionnelle. Elles sont davantage un complément, voire

23. Manuel Zacklad, « Annotation : attention, association, contribution », in Pascal Salembier et Manuel Zacklad (éd.), *Annotations dans les documents pour l'action*, Paris, Lavoisier, 2007 (Collection Management des savoirs), pp. 29-46.

un palliatif en cas d'absence de traitement documentaire. Elles peuvent aussi constituer des moyens d'envisager de futurs thésaurus ou tout au moins de nouvelles taxonomies. En effet, les *tags* utilisés permettent d'éclairer certains usages pour la réalisation de langages structurés prenant davantage en compte les pratiques des usagers. Les folksonomies ne sont donc pas dans une logique d'opposition avec les systèmes professionnels d'organisation des connaissances. Leur présence courante dans les catalogues de centres de documentation et de bibliothèques témoigne bien de cette complémentarité. Il reste néanmoins que les folksonomies n'ont pas répondu pleinement à toutes les aspirations premières, en grande partie car la solution de facilité pour les implémenter ne s'accompagne pas de la nécessité d'une animation, voire d'une formation à ces potentialités. Pourtant, les folksonomies peuvent constituer un moyen d'offrir aux usagers une porte d'entrée dans la logique de la bibliothèque 2.0.

LE CAS DE LA BIBLIOTHÈQUE 2.0²⁴

+++++

Parmi les concepts influencés par le Web 2.0, celui de bibliothèque 2.0 (*library 2.0*) est l'un des plus intéressants à étudier. D'abord, il est l'un des premiers à avoir émergé rapidement après le début de popularisation du Web 2.0. Ensuite, il mêle deux concepts d'essence antinomique, ce qui fait que le concept peut paraître d'emblée comme une forme d'oxymore.

La bibliothèque est issue d'un modèle traditionnel des savoirs avec des circuits de vérification et la volonté de mettre à disposition une information de qualité classée de manière normée. Le Web 2.0 repose sur d'autres aspects, dont celui de libre expression et de facilitation des échanges. La légitimité diffère donc, elle est d'essence autoritaire ou descendante dans la bibliothèque, tandis qu'elle repose sur la popularité et une logique ascendante dans les outils du Web 2.0. Cependant, il faut bien se garder de ne voir que l'institution bibliothèque en oubliant ses usagers et surtout les professionnels qui y travaillent. D'ailleurs, ce sont plus les professionnels et les usagers qui ont le plus évolué dans leurs pratiques que la bibliothèque elle-même.

²⁴ Cette sous-partie reprend un travail décrit dans un article scientifique pour *Les cahiers du numérique*.

Cette évolution professionnelle s'est accompagnée de la déclinaison du concept avec l'expression de « bibliothécaire 2.0 ». La « blogosphère » de l'information-documentation a été la première à l'employer et à la faire connaître sur les listes de diffusion. Cet intérêt subit pour le Web 2.0 des sphères bibliothéconomiques n'est ni étonnant ni nouveau. Beaucoup de professionnels s'étaient déjà interrogés sur l'évolution apportée par le Web au domaine des connaissances et sur ses conséquences sur l'institution des bibliothèques.

Le terme de bibliothèque 2.0 fut employé la première fois par Michael Casey en septembre 2005 sur son blog *Librarycrunch*²⁵, concrétisant plusieurs réflexions émises durant l'année au sujet des outils du Web 2.0 susceptibles de s'intégrer en bibliothèque. Très vite, l'expression va se décliner à la fois au catalogue, mais principalement au bibliothécaire lui-même avec le billet de Stephen Abram²⁶ qui déplace la problématique sur l'évolution du métier : il cherche à démontrer que la bibliothèque 2.0 avait le plus de chance de devenir une réalité en faisant d'abord évoluer les professionnels des sciences de l'information et des bibliothèques.

Il reste cependant des difficultés de définition du concept, tant les définitions de la bibliothèque 2.0 apparaissent rapidement multi-formes, quelque peu insaisissables, d'où l'interrogation sur ses divers composants. Un *workshop* à Londres en 2007 posait même la question dans son titre : « La bibliothèque 2.0 est-elle un *trivial pursuit* ? »²⁷. Il ne peut y avoir de définition figée de la bibliothèque 2.0 et encore moins de normalisation, voire de cahier des charges strict²⁸. Il s'agit plutôt dès lors d'un « état d'esprit » pour reprendre l'expression de Tim O'Reilly concernant le Web 2.0. Si bien qu'il peut être tentant de se demander si le Web 2.0 et les déclinaisons en 2.0 sont réellement assimilables à des concepts, compte tenu du flou définitionnel qui les entoure. Actuellement, l'expression apparaît complètement datée. D'autres expressions ont également émergé pour qualifier l'évolution des bibliothèques avec le Web 2.0. Nous avons notamment rencontré

25. Michael Casey, "Working Towards a Definition of Library 2.0", *Librarycrunch*. Billet du 21 octobre 2005. [En ligne] : < http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html >.

26. Stephen Abram, "Web 2.0, Library 2.0, and Librarian 2.0: Preparing for the 2.0 World", *Sirsi Dynix one source*. [En ligne] : < http://www.imakenews.com/sirsi/e_article000505688.cfm?x=b6yRqLJb2rpQhRM >.

27. "Is library 2.0 a trivial pursuit?" *Diskus Centre*, London, Wednesday 21st November, 2007. [En ligne] : < <http://www.jibs.ac.uk/events/workshops/web2.0/intro.html#booking> >.

28. Il existe toutefois un projet autour du cahier des charges de la bibliothèque idéale.

celles de bibliothèque hybride, bibliothèque hyperliée ou hypermédia (*hyperlink library*, chez Stephens et Collins)²⁹ voire bibliothèque sociale (*Sozial Bibliothek*)³⁰. Par extension, le catalogue³¹ ou OPAC de la bibliothèque connaît lui aussi une évolution qui se constate avec les expressions de catalogage social, notamment.

Précisons que l'utilisateur de la bibliothèque se voit transformé à son tour, on lui confie un rôle plus important que précédemment même si, en théorie, l'utilisateur était déjà placé au centre du système documentaire (Le Coadic)³². Il devient participant, ou tout au moins redessine selon ses besoins la bibliothèque dans une stratégie de personnalisation³³.

Néanmoins, il ne s'agit pas de demeurer sur une logique d'opposition, mais plus sur une logique de complémentarité, car le modèle classique n'a pas disparu et s'est simplement ouvert davantage au second. En cela, l'expression de bibliothèques hybrides correspond mieux à la réalité. Maness³⁴ considère que la bibliothèque 2.0 est justement un mixage de différentes applications et possibilités, bref une *mashup* :

« La bibliothèque 2.0 est une *mashup*. C'est un hybride de blogs, de wikis, de médias en *streaming*, d'agrégateurs de contenus, des messageries instantanées et des réseaux sociaux. »³⁵

Ces diverses fonctionnalités se retrouvent dans le tableau ci-après et constituent non pas un remplacement du modèle traditionnel, mais plutôt une extension.

29. M. Stephens & M. Collins, "Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library", *Serials Review*, 2007, 33(4), pp. 253-256.

30. P. Danowski, L. Heller, "Bibliothek 2.0 - Die Zukunft der Bibliothek", *Bibliotheksdienst*, 11/2006 S. pp. 1259-1271.

31. K. Coyle, "The Library Catalog in a 2.0 World", *The Journal of Academic Librarianship*, 2007, 33(2), pp. 289-291.

32. Yves-François Le Coadic, *Usages et usagers de l'information*, Paris, A. Colin, 2004.

33. Jack M. Maness, "The best conception of Library 2.0 at this point in time would be a social network interface that the user designs", dans "Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries", *Webology* 3, n° 2 (juin 2006). [En ligne] : < <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html> > .

34. *Idem*.

35. Citation originale : "Library 2.0 is a mashup. It is a hybrid of blogs, wikis, streaming media, content aggregators, instant messaging, and social networks", *idem*.

Les quatre tendances de la philosophie de la bibliothèque 2.0 (d'après Collins et Stephens, 2007)³⁶. Version parue initialement dans *Les cahiers du numérique*³⁷

	Conversations	Communautés et participations	Expérience et échanges autour de pratiques	Partage et ouverture
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • retour des usagers • évaluation de la bibliothèque • communiquer en plus d'informer 	<ul style="list-style-type: none"> • communauté d'utilisateurs qui deviennent participants et co-constructeurs. 	<ul style="list-style-type: none"> • échange d'expériences entre professionnels. • communautés de pratiques. • espace de tests et d'apprentissage autour des potentialités du numérique. 	<ul style="list-style-type: none"> • partage de données et mutualisation • interopérabilité des données et accessibilité des catalogues pour permettre de nouveaux outils et usages
Outils possibles	<ul style="list-style-type: none"> • blogs de la bibliothèque, page d'accueil facebook, twitter et dispositifs de contact des bibliothécaires via la messagerie instantanée. 	<ul style="list-style-type: none"> • catalogue évolué (opac 2.0) permettant l'inclusion de tags, de résumés ainsi que d'avis et de recommandations. 	<ul style="list-style-type: none"> • réseaux sociaux spécialisés, espace de formation classique ou à distance : ex. bibliolab. 	<ul style="list-style-type: none"> • mashups autour d'api (application programming interface). • portail de services • communautés élargies (librarything, worldcat, etc.)

Les tags sont de bons moyens pour permettre à l'utilisateur de participer et de s'appropriier la bibliothèque, et d'y introduire des éléments de personnalisation. En cela, la bibliothèque 2.0 rejoint la caractéristique du Web 2.0 en ce qui concerne la personnalisation de l'information permise notamment par les agrégateurs de flux RSS, les « pages d'accueil personnalisées » ou bien encore les sites de signets en ligne.

Cependant, le modèle du Web 2.0 diffère nettement des modèles classiques des savoirs et ne privilégie d'ailleurs pas la production de connaissances, mais plutôt l'échange, et la communication. Ce n'est pas sans risque pour les domaines éducatifs et de la formation, car les objectifs diffèrent.

36. M. Stephens & M. Collins, (2007), "Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library", *Serials Review*, 2007, 33(4), pp. 253-256.

37. Olivier Le Deuff, « La bibliothèque 2.0 », *Les cahiers du numérique, numéro spécial* « Du Web 2.0 au concept 2.0 », 2010, pp. 97-118.

Le Web 2.0 privilégie l'éphémère et non la durée ou une remise en cause fréquente (la *bêta* perpétuelle). Pour la bibliothèque, l'inclusion de services Web 2.0 ne doit pas remettre en cause l'ensemble de la structure institutionnelle, notamment le fait de travailler avec des objectifs à moyen ou long terme. En effet, le risque serait de vouloir sans cesse s'adapter aux nouvelles technologies (par crainte d'être en retard sur d'autres services ou d'autres pays) et d'entrer dans une logique à court terme qui ne privilégie que l'adjonction de nouvelles technologies. Il s'agit donc chez Stephens et Collins d'une nouvelle philosophie qui va au-delà de l'utilisation d'outils web au sein de la bibliothèque. Toutefois, les résultats d'une enquête que nous avons menée en 2009 montrent que cette opposition n'est pas irrémédiable, certaines personnes n'y voyant même aucune incompatibilité³⁸.

La compatibilité des concepts de bibliothèque et de Web 2.0
(version parue dans *Les cahiers du numérique*)³⁹

Le concept de Web 2.0 est-il compatible avec celui de bibliothèque ?		
Oui, malgré quelques incompatibilités	139	82,74 %
Non, car la bibliothèque est fondée sur l'autorité tandis que le Web l'est sur la popularité	7	4,17 %
Ne sait pas	17	10,12 %

OUTILS OU MODÉLISATIONS ?

+++++

L'injonction à utiliser le Web 2.0 en bibliothèque conduit surtout à une vision parfois « orientée outils ». D'ailleurs, ce sont fréquemment des outils qui sont présentés dans les discours et les formations autour de la bibliothèque 2.0. Une étude sur les bibliothèques universitaires américaines⁴⁰ montre une

38. Il était possible d'ajouter des précisions à sa réponse. Beaucoup ne voyaient pas d'incompatibilités entre les deux concepts.

39. Olivier Le Deuff, *ibid.*

40. C. Xu, F. Ouyang, H. Chu, "The Academic Library Meets Web 2.0: Applications and Implications", *The Journal of Academic Librarianship*, 2009, 35(4), pp. 324-331.

hétérogénéité dans les pratiques quant à l'utilisation du Web 2.0 au sein des bibliothèques, au point qu'il est encore difficile de dépasser les seules utilisations encore marginales des outils venus du Web 2.0. Les outils les plus utilisés sont nettement la messagerie instantanée et le blog⁴¹. Notre enquête confirmait cette tendance, en plaçant toutefois le blog largement devant le développement de nouvelles manières d'interagir avec le bibliothécaire, notamment *via* les messageries.

Les outils du Web les plus utilisés en bibliothèque⁴²

Quel outil venant du Web 2.0 est selon vous le plus utilisé en bibliothèque ?		
Réponse	Décompte	Pourcentage
Le blog	92	54,76 %
L'échange de message avec les usagers via des services de messagerie (type « contacter un bibliothécaire »)	69	41,07 %
Les réseaux sociaux	37	22,02 %
Les signets sociaux	32	19,05 %
Le wiki	11	6,55 %
Autre Les outils les plus cités font référence aux pages de type Netvibes	13	7,74 %

41. L'étude américaine ne permettait pas plusieurs réponses. La messagerie instantanée était la plus citée à 34 % devant le blog (20 %). (C. Xu, F. Ouyang, H. Chu, *The Academic Library Meets Web 2.0: Applications and Implications. The Journal of Academic Librarianship*, 2009, 35(4), pp. 324-331).

42. Plusieurs réponses étaient possibles.

Il faut également signaler que le catalogue de la bibliothèque connaît lui aussi cette évolution, à tel point que les expressions d'OPAC 2.0, de *Social Opac* (Sopac), mais aussi de *catalogoblog* et de *catalogablog* (popularisé par David Bigwood sur son blog éponyme)⁴³ se rencontrent. Parmi les fonctionnalités les plus utilisées au sein des catalogues, les flux RSS et l'ajout de résumés sont les plus fréquentes⁴⁴. Il reste évidemment à nuancer ces résultats, surtout parce que les catalogues ne permettent pas toujours de mesurer l'ensemble des possibilités du Web 2.0. Il est vrai que ce sont parfois des applications ou des services commerciaux qui offrent des préfigurations de l'avenir des catalogues de bibliothèque. Si Amazon a pu être montré comme exemple, c'est sans aucun doute le site et réseau social Librarything qui suscite le plus d'intérêt.

L'exemple de Librarything comme modèle d'une bibliothèque 2.0

Librarything est une plate-forme désormais célèbre qui peut être considérée comme un laboratoire d'expériences à surveiller et à tester pour les professionnels des bibliothèques. Librarything est une application web de catalogage social, destinée à enregistrer et à partager des bibliothèques personnelles et des listes de livres. Librarything a été ouvert le 29 août 2005 et développé par Tim Spalding. Depuis, le service a poursuivi son développement. Au 14 novembre 2012, la plate-forme contient notamment plus de 1,6 million de membres, plus de 76 millions d'ouvrages catalogués et plus de 91 millions de *tags* ! Librarything est traduit en plusieurs langues, ce qui explique son envergure mondiale.

Librarything permet le catalogage automatique de livres *via* l'importation des données de librairies en ligne (Amazon notamment) et de catalogues de bibliothèques. Il est possible de récupérer les notices en tapant simplement un ISBN. L'utilisateur peut ensuite modifier ses notices et ajouter *tags*, commentaires. Librarything offre une série de fonctionnalités, dont les suivantes :

- recherche d'ouvrages et de notices, des avis et commentaires associés ;
- réalisation d'une bibliothèque personnelle ou associative ;
- constitution d'un profil de type réseau social ;
- production d'avis et de commentaires sur les ouvrages.

43. David Bigwood, *Catalogablog. Library cataloging, classification, metadata, subject access and related topics*. < <http://catalogablog.blogspot.com/> >.

44. Ces résultats sont confirmés par le travail de recherche de Xu et notre enquête.

Librarything est souvent présenté comme un modèle de bibliothèque 2.0, car il constitue en fait un véritable réseau social culturel des lectures avec des possibilités assez puissantes d'interactions et de gestion de ses activités personnelles. La plate-forme avait été prévue initialement pour permettre à chacun d'organiser sa propre bibliothèque personnelle et de pouvoir pallier les besoins de bibliothèques associatives n'ayant ni les moyens ni le temps de mettre en place un système informatisé de gestion de bibliothèque.

Librarything offre un véritable tableau de bord statistique qui peut intéresser des éditeurs, des bibliothécaires ou des libraires pour connaître les tendances. Le service permet aussi aux auteurs de créer un profil dédié, d'attacher ses ouvrages à son compte et donc de pouvoir échanger plus facilement avec ses lecteurs.

Dans le même genre, le site Babelio⁴⁵ constitue une communauté francophone de lecture. Babelio propose le service Babelthèque pour enrichir les catalogues des bibliothèques des commentaires des usagers de la plate-forme. Ce service est d'ailleurs utilisé par la bibliothèque municipale de Toulouse. La liaison avec les outils professionnels est donc pleinement opérationnelle.

Appréhender le Web ne signifie pas s'y jeter sans réflexion en cherchant à tout prix à ne rater aucune évolution potentielle. Il s'agit plutôt d'opérer une veille régulière sur les applications et les nouveaux services tout en exerçant son esprit critique, en n'hésitant pas à tester avant de faire le choix d'une réelle adoption. Une bonne compréhension du Web et surtout une pratique sérieuse permettent d'avoir un regard lucide et critique sur les enjeux du numérique.

45. < www.babelio.com/ >.

+++++

CHAPITRE V
DES ESPACES
NUMÉRIQUES EN
ÉVOLUTION CONSTANTE

+++++

+++++

CHAPITRE V DES ESPACES NUMÉRIQUES EN ÉVOLUTION CONSTANTE

+++++

« Qu'est-il donc impossible de penser, et de quelle impossibilité s'agit-il ? »

Michel Foucault, *Les mots et les choses*, Paris, Gallimard, 1966.

« Les impies affirment que le non-sens est la règle dans la bibliothèque et que les passages raisonnables, ou seulement de la plus humble cohérence, constituent une exception quasi miraculeuse. Ils parlent, je le sais, de « cette fiévreuse Bibliothèque dont les hasardeux volumes courent le risque incessant de se muer en d'autres et qui affirment, nient et confondent tout comme une divinité délirante. ». Ces paroles, qui non seulement dénoncent le désordre, mais encore l'illustrent, prouvent notamment un goût détestable et une ignorance sans remède. En effet, la bibliothèque comporte toutes les structures verbales, toutes les variations que permettent les vingt-cinq symboles orthographiques, mais point un non-sens absolu. »

Jorge Luis Borges, *La Bibliothèque de Babel*, Paris, Gallimard, 1963.

La mise en exergue de Borges est là pour rappeler que malgré la complexité engendrée par le numérique, le rôle des professionnels de l'information est de tenter de conférer du sens à ce qui apparaît désordonné.

Le numérique a rapidement posé la question de la stabilité des concepts habituels en documentation. Nous avons vu au second chapitre que le texte demeurait toujours utile dans nos analyses et que le document gardait toujours une valeur et une portée non négligeables. Évidemment, la donne s'est quelque peu complexifiée, puisqu'il faut prendre en compte une grande variété de valeurs et notamment cette logique de flux et de diffusion incessante qu'il est aisé de ressentir dans sa pratique quotidienne, mais qui peut devenir difficile à maîtriser. Les stratégies de veille, voire de curation, tentent d'apporter des réponses face à un grand nombre d'outils et des sommes croissantes d'informations. Il reste que la question documentaire confrontée au numérique oblige à plusieurs interrogations.

WEB DOCUMENTAIRE ET LE DOCUMENT FACE AU NUMÉRIQUE

+++++

Jean-Michel Salaün décrit cette situation documentaire du Web et de l'ensemble de nos existences confrontées à un glissement de plus en plus numérique :

« Le Web est issu de l'émergence progressive de la notion de document, qu'en retour il fait évoluer. La notion est encore mal étudiée aujourd'hui. Il est, en effet, des objets ou des phénomènes qui nous sont tellement familiers, tellement omniprésents, que nous ne les voyons plus, ou plutôt que nous ne nous interrogeons pas sur leur fonction, qui semble aller de soi. Tels sont les documents. Nous avons des documents dans nos poches, nos sacs, nos portefeuilles, nos cartables, plein nos étagères, nos tiroirs, nos bureaux, nos disques durs. Nous en croisons dans la rue, nous en échangeons dans les magasins, nous en sommes submergés au travail, dans nos boîtes aux lettres, sur nos pages de réseaux, nous en consommons tous les jours dans les médias. Ils nous définissent, règlent nos actions, témoignent de nos transactions, nous engagent, nous renseignent, nous instruisent, nous distraient ou nous ennuiant. Ils accompagnent chaque moment de notre vie. Ils l'accompagnent de façon si étroite que l'on pourrait dire qu'ils en sont une part même. Faisant partie de nous, il nous est superflu de trop y réfléchir. Ils sont là, utiles ou inutiles, et nous faisons avec. [...] Et nous assistons à la transformation radicale des documents, en direct pourrait-on dire, par le numérique et le Web, qui nous sont devenus en quelques années aussi familiers que leur support habituel précédent, le papier. »¹

Les documents ne disparaissent donc pas avec le numérique... ils se complexifient. Ces transformations ont déjà donné lieu à des débats et des analyses scientifiques. Les travaux du Rtp-doc² figurent parmi les plus connus en tentant de donner des pistes de définition du document dans sa relation avec le numérique. Ce travail collectif de réflexion a été mené au sein du réseau thématique pluridisciplinaire 33 du département STIC

1. Jean-Michel Salaün, *Vu, lu, su : les architectes de l'information face à l'oligopole du Web*, Paris, Éditions La Découverte, 2012, p. 10.
2. Réseau thématique prioritaire mis en place par le CNRS pour définir avec les scientifiques les orientations de la recherche sur le document numérique.

du CNRS et dirigé par Jean-Michel Salaün. Le projet a permis plusieurs publications sous le nom d'auteur collectif Roger Pédaque.

Trois principales dimensions ont ainsi été décrites et mises en avant : la forme, le signe et le médium.

Ces trois dimensions ne sont pas exclusives et peuvent s'interpénétrer. Elles correspondent plutôt à des dominantes influencées par les manières de voir le document par les disciplines scientifiques, mais aussi selon les pratiques des professionnels.

La théorie de la redocumentarisation, développée également dans les travaux du collectif Roger Pédaque est aussi bien connue. L'opération de redocumentarisation résulte de la plasticité (c'est-à-dire la souplesse) du numérique qui permet de « documentariser à nouveau un document ou une collection en permettant à un bénéficiaire de réarticuler les contenus sémiotiques selon son interprétation et ses usages »³. La définition retenue par Wikipédia est la suivante :

La redocumentarisation consiste à retraiter un document ou un ensemble de documents numérisés de façon à les enrichir de métadonnées nouvelles et à réarranger et relier leurs contenus⁴.

Cette redocumentarisation concerne d'ailleurs de plus en plus les individus et leur double numérique⁵, et pas seulement les documents traditionnels.

Les mutations du document numérique sont telles qu'elles peuvent entraîner parfois une impossibilité de qualification ou de description du document. Ce dernier peut alors apparaître « monstrueux » en étant à la fois difficile à définir et à délimiter (il évolue dans le temps et peut présenter différentes versions successives), et se doit d'être vu et *montré* comme l'indique l'étymologie du mot. Cette monstruosité s'accompagne souvent d'effets éphémères, car le document à montrer et surtout celui qu'il faut avoir vu. L'extraordinaire, le burlesque, le ridicule ou le vulgaire sont davantage à l'honneur que ce qui donne réellement matière à réflexions.

3. Manuel Zacklad, « Réseaux et communautés d'imaginaire documédiatisées », in Roswitha Skare, Niels Lund Windfeld, Andreas Varheim, *A Document (Re)turn*, Francfort-sur-le-Main, Peter Lang, 2007, pp. 279-297.

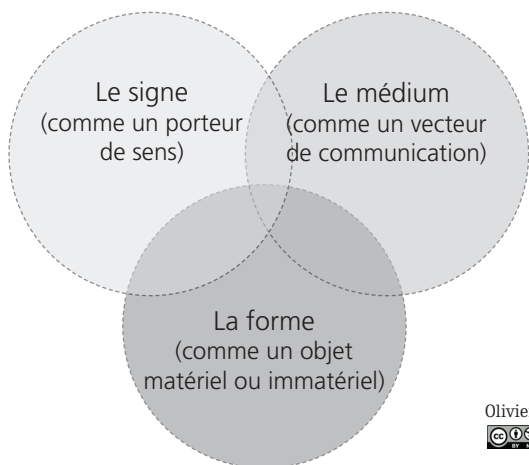
4. Article « Redocumentarisation », Wikipédia. [En ligne] : < <http://fr.wikipedia.org/wiki/Redocumentarisation> >.

5. Olivier Ertzscheid, « L'homme est un document comme les autres : du World Wide Web au World Life Web », *Hermès*, 2009, n° 53, pp. 33-40.

Les différentes dimensions du document numérique

Dimension	Forme	Signe	Médium
Définition principale	Un document numérique est un ensemble de données organisées selon une structure stable associée à des règles de mise en forme permettant une lisibilité partagée entre son concepteur et ses lecteurs.	Un document numérique est un texte dont les éléments sont potentiellement analysables par un système de connaissance en vue de son exploitation par un lecteur compétent	Un document numérique est la trace de relations sociales reconstruite par les dispositifs informatiques
Équation	Document traditionnel = support + inscription Document numérique = structure + données	Document traditionnel = inscription + sens Document numérique = texte informé + connaissances. Document Web Sémantique = texte informé + ontologies.	Document traditionnel = texte + légitimité Document numérique = texte + procédures
Professions et disciplines	La calligraphie la typographie les techniciens de la musique, de la vidéo ou du cinéma la bibliothéconomie la diplomatique archivistique.	La bibliothéconomie La documentation Les professionnels de l'information, qui, plutôt que gérer des objets, fournissent des réponses aux questions du lecteur. La GED qui devient le Knowledge Management (KM) qui, au-delà d'un système de gestion de stocks de fichiers, permet de repérer directement les connaissances utiles pour une organisation. Les métiers et professions associées autour du «Web sémantique »	Archivistes sociologues historiens

Trois principales dimensions



Peut-on qualifier cependant tous les documents numériques de monstres ? Évidemment, cela peut paraître une exagération, car sont surtout concernés les documents peu structurés et non indexés par des humains. Cependant, au vu de l'état actuel du Web, cela concerne la grande majorité des documents que les usagers peuvent rencontrer. Même un document indexé par un professionnel n'échappe à l'éventualité d'être transformé à son tour à d'autres fins.

La volonté initiale de Paul Otlet de tout classifier constitue désormais une mission impossible, voire impensable. Cette instabilité du document numérique ne doit pas nous empêcher de penser et de catégoriser ces changements. Il s'agit de mettre en place une « tétatologie »⁶ documentaire, une évolution notamment de nos méthodes de classements et de classifications, ainsi qu'une mutualisation de nos réflexions, notamment en mêlant différentes professions et techniques.

LÉGENDES ET COMMENTAIRES : VERS QUELS SAVOIRS ?

+++++

Ce qui intéresse également les professionnels de l'information, c'est de comprendre les effets produits sur les savoirs et la connaissance. Si nous

6. La tétatologie désigne l'étude des monstres.

ne mesurons pas totalement les changements actuels, il convient de tenter de mettre en avant des éléments qui témoignent d'une évolution du Web, mais également des sphères de transmission. Bien souvent, le passé permet de mieux cerner le présent. En effet, beaucoup de phénomènes ne sont pas totalement nouveaux et ressemblent à d'anciennes pratiques remises au goût du jour. Les travaux de Michel Foucault sont intéressants dans ce cadre, car ils nous projettent vers une analyse sur un long terme qui ne peut qu'intéresser les professionnels de l'information, puisqu'il s'agit pour eux de s'inscrire dans une évolution longue et de ne pas céder à la tentation de demeurer dans l'immédiateté.

Deux phénomènes actuels semblent se dégager : la « légende » et l'accroissement du « commentaire ». Ces deux tendances présentent des similitudes avec des pratiques en vogue à la fin du Moyen Âge et au début de la Renaissance.

La légende : *Legenda*

L'évolution du Web documentaire vers le Web marchand se caractérise par un autre passage, celui du savoir qui tend à céder ainsi sa place au « c'est à voir ». Le document privilégié par les usagers n'est donc pas nécessairement pertinent au sens d'une adéquation à un besoin d'information dûment évalué. Il correspond davantage à d'autres objectifs qui réclament moins des stratégies de recherche d'information qu'une volonté d'amusement ou d'inscription dans un réseau amical. Dès lors, le document est majoritairement cocasse, drôle et aisé à transmettre comme par contagion.

Par conséquent, rumeurs, trucages, bêtisiers, vidéos coquines ont tout autant d'importance si ce n'est plus que l'article scientifique ou l'information politique internationale. Le populaire prend le pas sur la construction des savoirs et laisse place à la légende (*legenda*) : étymologiquement ce qui doit être lu (que ce soit de la lecture de textes ou d'images). Cet espace légendaire ne recherche pas la connaissance et rejoint finalement l'esprit de ces encyclopédies du xvi^e siècle qui mélangeaient les faits avérés et les mythes, comme le montrait Michel Foucault dans *Les mots et les choses*. Foucault signalait notamment la critique de Buffon qui déplorait que les ouvrages concernant l'histoire naturelle avant l'avènement de la raison et des Lumières, n'hésitent pas à décrire des monstres insensés. Ce retour de l'insensé repose sur l'urgence de la chose à lire, mais elle ne nécessite qu'une lecture rapide et superficielle et donc une attention peu soutenue. Pour les professionnels de l'information qui ont longtemps considéré

l'espace du Web comme un espace potentiel de savoirs et de transmission, il faut comprendre désormais qu'il est concurrencé par d'autres potentialités. Si bien que ce n'est pas une recherche d'informations telle qu'elle se pratique en bibliothèque et dans les bases de données qui domine sur le Web, d'autant qu'il s'agit aussi de pouvoir réagir. La logique du commentaire prend alors le relais de la légende.

Commentaires

La figure du commentaire est fort ancienne. Elle prend différentes formes, depuis le commentaire sur un blog ou sur un réseau social comme Facebook, jusqu'à l'analyse critique d'un spécialiste sur un ouvrage. Le commentaire se rapproche de plus en plus de la recommandation, puisqu'il s'agit de manifester un avis ou une opinion. Cette expression s'observe particulièrement sur les libraires en ligne et les sites cinématographiques ainsi que sur des sites dédiés comme Babelio par exemple. Ce modèle a bien sûr été partiellement repris dans le cas des catalogues de bibliothèque.

Le commentaire devient donc une forme classique et fréquente sur le Web, mais dont la qualité et l'analyse sont fortement variables selon l'auteur, d'autant que des formes très simplifiées se sont développées ces dernières années. Elles poursuivent les expérimentations avec les étoiles qui consistaient à attribuer une forme de note ; des sites comme Youtube ou Facebook ont transformé cette possibilité de commenter en une forme de vote en « j'aime » ou « je n'aime pas » qui traduit un fort appauvrissement du commentaire et, une nouvelle fois, une stratégie de l'immédiateté⁷.

Cette impulsion du commentaire rejoint la forte tendance à la redondance, notamment sur les blogs, mais également sur les réseaux sociaux où un même événement peut être relayé sur des milliers de blogs. C'est par exemple le cas lors de la sortie de la nouvelle version de l'iPhone d'Apple, dont les fans finissent par parasiter l'information sur un réseau comme Twitter. Cette contagion de l'information existait bien avant le numérique par le bouche-à-oreille, elle est désormais plus visible. Si cela permet une diffusion rapide de l'information, parfois des circuits traditionnels de la presse et des médias audiovisuels, la désinformation y trouve également des possibilités accrues de transmission. Les temps de vérification de l'information s'amointrissent et les réflexes, même chez les professionnels

7. Sur cette évolution de l'indexation et des formes d'annotation, nous renvoyons à notre ouvrage *Du Tag au Like*, Limoges, Fyp éditions, 2012.

comme les journalistes, n'opèrent pas toujours à bon escient. La tentation est donc de produire surtout du commentaire et de l'opinion sur un événement, fût-il supposé, plutôt que de produire de l'information longue et coûteuse. Ce phénomène n'est pas propre au Web, il est même symptomatique de la télévision, voire de la radio, qui usent et abusent de cette stratégie du commentaire *via* les éditorialistes qui se substituent de plus en plus au journalisme de reportage. Finalement, c'est au contraire souvent sur le Web que subsistent des perspectives de travail de recherche et de journalisme plus poussé, comme en témoigne le succès de Médiapart.

Les commentaires représentent un enjeu économique et stratégique. De plus en plus, les blogs perdent ainsi de nombreux commentaires au profit des réseaux sociaux sur lesquels se déplacent les débats. Il est alors peu aisé de préserver et de conserver les discussions pouvant se rapporter à un billet précis, d'autant que les « raccourcisseurs » d'URL ne produisent que des raccourcis éphémères. Finalement, ce sont les logiques de recommandation qui obligent les industries à prendre en compte la pérennité des URL, car elles constituent d'excellents éléments pour la prescription d'achats.

Les technologies du Web nous appellent sans cesse à commenter et à nous inscrire dans ce flot continu du commentaire. Le système des *track-backs* (rétroliens), qui permet l'affichage sur un billet d'un blog donné de commentaires réalisés sur un autre, produit ainsi un commentaire infini. Cela nous ramène à la définition foucauldienne du commentaire :

« La tâche infinie du commentaire se rassure par la promesse d'un texte effectivement écrit que l'interprétation révélera un jour dans son entier. »⁸

Ce retour au commentaire fait songer à la manière dont le savoir était envisagé au *xvi^e* siècle, comme le décrit Foucault :

« Savoir consiste donc à rapporter du langage à du langage. À restituer la grande plaine des mots et des choses. À tout faire parler. C'est-à-dire à faire naître au-dessus de toutes les marques le discours second du commentaire. Le propre du savoir n'est ni de voir, ni de démontrer, mais d'interpréter. »⁹

Foucault citait alors Montaigne qui déplorait le fait qu'« on s'entreglose » au lieu de chercher à créer des connaissances. L'enjeu était plutôt de s'en remettre toujours à une origine divine du langage, à un événement appartenant au passé. L'âge d'or se trouvait dans un âge reculé,

8. Michel Foucault, *Les mots et les choses : une archéologie des sciences humaines*, Paris, Gallimard, 1966.

9. *Ibid.*, p. 55.

tandis que le progrès scientifique découlant des Lumières plaçait quant à lui l'âge d'or dans le futur comme l'indiquait la devise saint-simonienne. Actuellement, la libre expression permise par la blogosphère autorise un grand nombre d'expressions et d'idées. La conversation prend nettement le pas sur la conservation. Malheureusement, peu de synthèses ressortent de cette masse exprimée tandis que le nivellement des différentes expressions se poursuit, d'où les aspirations à la curation et à la veille qui soulignent cette nécessité de filtrage. Le besoin d'une médiation apparaît donc clairement.

Finalement l'accroissement de la masse d'informations disponibles n'est pas synonyme d'enrichissement culturel. Les savoirs offerts et disponibles au plus grand nombre deviennent l'apanage des initiés, seuls capables de comprendre les arcanes des bibliothèques numériques et d'y trouver un sens – ou tout au moins du sens – à l'instar de la description qu'en donne Borges dans *La Bibliothèque de Babel*. Le parcours documentaire constitue donc un cheminement, une construction qu'il convient d'apprendre et de transmettre. Les folksonomies et notamment les systèmes de partage de signets constituent des pistes intéressantes pour montrer l'intérêt de la sérendipité¹⁰ et de la veille. Les médiateurs traditionnels, enseignants, bibliothécaires doivent donc s'emparer des nouveaux outils pour en tirer la quintessence et en montrer les avantages et les limites aux usagers. Il convient donc de sortir de la technophilie ou de son contraire, la technophobie, et de plaider pour une meilleure intégration de l'objet technique à la culture. C'est le seul moyen de construire des solutions hybrides productrices de nouvelles médiations, de normes et de classements. Les bibliothèques numériques devraient tirer parti de ces enseignements.

QU'EST-CE QU'UNE BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE, AU JUSTE ?¹¹

+++++

Il est impossible de faire l'impasse sur la bibliothèque numérique – ou plutôt les bibliothèques numériques – dont le déploiement semble devenu incontournable, mais dont il est encore difficile de définir les contours et les objectifs. Finalement, l'expression « bibliothèques numériques » renvoie à des réalités fortement différentes, ce qui est certes un atout,

10. La sérendipité désigne le fait de trouver de l'information pertinente de manière fortuite.

11. Le titre est un clin d'œil à l'article de Carl Lagoze cité p. 141.

mais également une difficulté d'appréhension pour les professionnels. Cela peut également constituer un obstacle de compréhension pour des usagers qu'on souhaiterait davantage actifs et acteurs dans ces nouveaux environnements.

Le concept de bibliothèque numérique n'a cessé d'évoluer en fonction des technologies employées et des potentialités offertes. Il apparaît clairement que le concept n'est pas totalement stabilisé et qu'il continuera d'évoluer, d'autant qu'il requiert différents corps de métiers ou tout au moins une variété de compétences mettant en avant la nécessité d'une convergence de compétences autant bibliothéconomiques qu'informatiques, mais également « médiatiques » (au sens de médiations et de milieux à valoriser).

Sans refaire l'histoire des projets qui concernent actuellement le champ des humanités numériques avec la mise à disposition de corpus de documents rendus accessibles *via* une numérisation et un traitement documentaire approprié à des fins de recherche scientifique, mais également pour des amateurs, il convient de rappeler l'importance du projet Gutenberg¹². Cette entreprise ambitieuse et extrêmement généreuse s'inscrit totalement dans la lignée de l'héritage documentaire en constituant une mise à disposition du plus grand nombre d'écrits, notamment des romans, sous forme numérique. Cette mise en ligne a débuté en 1971, bien avant que le Web n'existe vraiment, avec la mise en ligne par le jeune Michael Hart de la Déclaration d'indépendance des États-Unis qu'il avait recopiée. Décédé le 6 septembre 2011, ce pionnier qui avait mis en ligne le premier « livre électronique » de l'histoire ne s'arrêta pas en si bon chemin. En effet, Michael Hart effectua un véritable travail de copiste pour mettre à disposition les principales œuvres littéraires. Ce travail s'effectuait dans la forme la plus brute possible, afin que les textes puissent être accessibles sur n'importe quelle machine. Initialement commencé seul, le projet allait peu à peu s'inscrire dans une dimension collective. Cent œuvres étaient disponibles en 1994, environ mille en 1997. La première bibliothèque numérique devenait une œuvre collective dont l'ambition s'est peu à peu accrue grâce aux potentialités de numérisation. Aujourd'hui le projet dispose de 40 000 livres dans une soixantaine de langues en libre accès. Un projet exceptionnel né de la volonté d'un homme clairvoyant et généreux qui mériterait d'être plus connu dans les milieux professionnels des bibliothèques et de la documentation. En effet,

12. < <http://www.gutenberg.org/> >.

outre la réussite d'une telle mise en ligne, outre cette incroyable capacité à constituer une œuvre collective non institutionnelle, le projet Gutenberg va bien au-delà de la seule mise à disposition. En effet, c'est aussi une formidable ouverture pour la réutilisation de ces documents à toutes fins possibles, y compris commerciales, notamment dans le but de pouvoir redonner vie à des œuvres *via* des projets éditoriaux innovants. Un excellent article d'Hervé Le Crosnier¹³ rend hommage à cet acteur pour le libre accès trop méconnu, notamment en France :

« Le caractère bien trempé de Michael Hart, sa puissance de travail et sa capacité à mobiliser des volontaires restera dans notre souvenir. Les journaux qui ont annoncé son décès parlent à juste titre de « créateur du premier livre électronique ». C'est cependant réducteur. Il est surtout celui qui a remis le livre au cœur du modèle de partage du réseau Internet. C'est la pleine conscience qu'il fallait protéger le domaine public de la création des nouvelles enclosures par la technique ou par les contrats commerciaux qui a animé la création du Projet Gutenberg. Michael Hart n'a cessé de défendre une vision du livre comme organisateur des échanges de savoirs et des émotions entre des individus, mobilisant pour cela des volontaires, le réseau de tous ceux qui aiment lire ou faire partager la lecture. »

Ce projet pionnier n'est évidemment plus le seul et la variété de formes des bibliothèques numériques est encore loin d'être bien définie pour en établir une typologie exhaustive. Il nous paraît opportun d'évoquer ces projets de bibliothèque sur les univers virtuels du type *Second life*. Leur succès n'est pas nécessairement colossal et elles seront de toute évidence très différentes dans quelques années, mais elles permettent d'envisager de nouvelles formes de bibliothèques auxquelles il nous est demandé de réfléchir dès aujourd'hui. Il faudra en effet faire preuve d'imagination. Les espaces virtuels s'inspirent très souvent de nos espaces physiques et cherchent à reproduire nos habitudes afin de ne pas bouleverser nos pratiques. Il faudra probablement inventer davantage et produire des dispositifs encore plus différents.

13. Hervé Le Crosnier, « Le projet Gutenberg est orphelin », *Puces Savantes. Les blogs du Diplo*. Billet du 11 septembre 2011. [En ligne] : < <http://blog.mondediplo.net/2011-09-11-Le-projet-Gutenberg-est-orphelin> >.

À ce titre, la bibliothèque francophone du metavers accessible sur *Second Life*¹⁴ est intéressante. Elle est membre du réseau des bibliothèques de *Second Life*¹⁵. Elle ne constitue pas la reproduction d'une bibliothèque classique, mais apparaît plutôt comme un développement vers d'autres interactions et médiations. La bibliothèque francophone de *Second life* participe au changement de la définition de la bibliothèque, puisqu'il ne s'agit pas simplement de consulter des documents, mais d'aller vers de nouveaux types d'échanges. Cette continuité entre les espaces est d'ailleurs bien décrite par Daniel Bourrion, conservateur de la bibliothèque universitaire d'Angers, également chargé des questions numériques :

« Tant que la réponse pour nombre de professionnels sera limitée à “une bibliothèque est un endroit où l'on trouve des livres” – donc, tant que l'on ne pensera pas la bibliothèque comme un continuum entre le lieu physique et la présence en ligne, autour de services, on continuera à faire des outils web pourris et/ou à ne pas considérer la présence en ligne comme faisant part intégrante de la bibliothèque – et donc, par voie de conséquence, on continuera à ne pas former les professionnels nécessaires à ce que ce continuum fonctionne *in Real life* et dans le “virtuel”¹⁶.

La bibliothèque francophone ressemble à un hybride de musée et de bibliothèque, tout en étant un lieu de rencontres et d'échanges. Les savoirs sont autant contenus dans les documents que dans les médiations et échanges rendus possibles.

Le projet est piloté par Hugues Aubin, chargé des développements numériques à la municipalité de Rennes, à l'initiative de qui il a été monté. En 2011, le *Bulletin des bibliothèques de France* a fait une présentation de sa nouvelle édition en donnant une conférence sur le sujet des collections¹⁷. Des intervenants divers viennent régulièrement animer cet espace qui ouvre nos esprits sur d'autres dimensions des bibliothèques.

Sans doute faut-il aussi penser les bibliothèques numériques en dehors de Google. Les partenariats ne sont pas nécessairement à rejeter à condition

14. Le blog du projet : < <http://sldirect.blogspot.com/> >.

15. Un blog est également consacré au projet : < <http://secondlifelibrary.blogspot.com/> >.

16. Propos consultables : < <http://www.guidedesegares.info/2010/01/08/la-bibliotheque-2-0n%E2%80%99est-pas-arrivee-a-fougeres/#comments> >.

17. Hugobiwan Zolnir, « La biblio accueille le *Bulletin des bibliothèques de France*, jeudi 10 juin 2010 », in Bibliothèque francophone du metavers. [En ligne] : < <http://www.bibliotheque-franco-phone.org/2010/06/la-biblio-accueille-le-bulletin-des.html> >.



Source : Bibliothèque francophone du metavers,
< <http://www.bibliotheque-francophone.org> >

Une exposition au sein de la bibliothèque francophone de *Second Life*.

que les institutions n'y perdent pas leur âme ou leurs possessions. Surtout, la domination des grands leaders du Web, avec notamment la « googlisation », a donné l'impression que la firme américaine était capable de résoudre tous les problèmes de numérisation et d'accès à l'information. C'est ce qu'affirmaient clairement en 2006 Carl Lagoze et ses collègues dans un article pionnier sur la définition de ce que peut être une bibliothèque numérique :

« Les réalisations de Google sont certes frappantes. Mais cette vision réductrice d'une "Fin de l'Histoire" apparaît comme le résultat d'une confusion sur "ce qu'est une bibliothèque (numérique)". [...] Il existe semble-t-il une croyance selon laquelle une bibliothèque numérique ne concerne que la recherche d'information ("est-ce que je peux la trouver ?") et l'accès ("est-ce que je peux l'obtenir ?"). Certes, ces fonctions sont essentielles (et demeurent des défis), mais elles ne sont que la partie d'un environnement informationnel. Les bibliothèques traditionnelles sont bien plus que des entrepôts bien organisés de livres, de cartes, de périodiques, etc. Elles sont par nature des lieux où des personnes se rencontrent pour accéder à un savoir qu'ils partagent et qu'ils échangent. Les ressources que les bibliothèques sélectionnent et les services qu'elles offrent devraient refléter l'identité des communautés qu'elles servent. »¹⁸

18. Traduction de l'article de Carl Lagoze *et alii.*, par Frédéric Martin, "What Is a Digital Library Anymore, Anyway? Beyond Search and Access in the NSDL", *D-Lib Magazine*, 11(11), 2005. <doi:10.1045/november2005-lagoze>. Traduction disponible sur : < http://ticri.inpl-nancy.fr/wicri.fr/index.php/Qu'est-ce_qu'une_biblioth%C3%A8que_num%C3%A9rique_au_juste_%3F >.

Il s'agit donc d'une conception bien différente d'une simple conservation des documents avec une accessibilité physique facilitée. L'objectif est clairement l'utilisation des documents et notamment les possibilités d'apprentissage qui leur sont associées :

« Cette fonctionnalité plus large requiert un modèle informationnel pour les bibliothèques numériques qui soit plus riche qu'une collection de simples pages web ou de documents statiques. Wiley, entre autres, utilise la notion d'objets d'apprentissage pour indiquer une collection d'informations, qui comprend non seulement une ou plusieurs ressources primaires, mais aussi le contexte pédagogique dynamique de cette information. Ce contexte inclut des informations culturelles et sociales, les profils d'utilisation, les objectifs pédagogiques, la nature des systèmes éducatifs des apprenants, les capacités des apprenants, leurs profils individuels et leurs connaissances antérieures. Le contexte informationnel peut être vraiment complexe, reflétant la diversité des publics desservis et les différences dans la façon qu'ont ces publics d'utiliser et de manipuler l'information. »¹⁹

La bibliothèque numérique pose donc clairement la question des compétences, notamment informationnelles, dans des espaces qui semblent de plus en plus difficiles de classer.

QUELLES LOGIQUES CLASSIFICATOIRES ET QUELLE SÉMANTIQUE DES DONNÉES ?

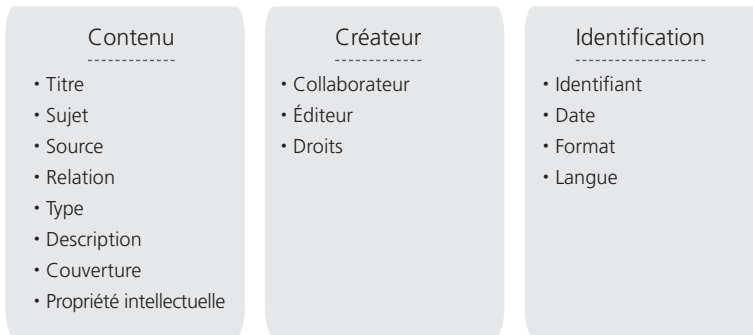
+++++

Quelles sont les nouvelles logiques de classement et de sens qui se développent sur les espaces numériques ? Il est évidemment impossible de tout classer et d'espérer produire une classification exhaustive des ressources du Web. Cette mesure du Web a pris bien d'autres formes que celles des logiques classificatoires. Internet et le Web apparaissent de plus en plus démesurés par leur taille et leur ampleur grandissante. Un espace numérique dont l'étendue est difficilement concevable se construit. William Gibson, qui a forgé le terme de « cyberspace », que nous traduisons par cyberspace, le voit comme « *une complexité impensable* »²⁰. Cela n'a pas

19. *Idem.*

20. William Gibson, *Neuromancien*, Paris, J'ai lu, 1989, p. 64.

Les différents champs des métadonnées Dublin Core



Olivier Le Deuff



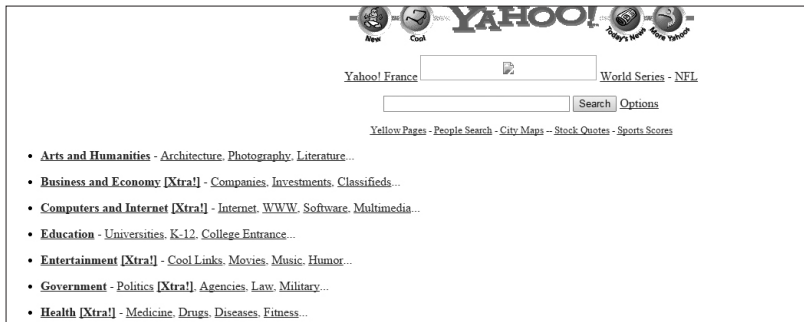
empêché, malgré tout, des tentatives pour mesurer la taille du Web. Les tentatives de métrologie, de visualisation et de cartographie de l'Internet et du Web se poursuivent sous différentes formes. Mais les principes documentaires classiques semblent parfois inefficaces, au point qu'il est tentant de se demander si nous n'assistons pas à une fin des logiques classificatoires sur le Web. Les classifications classiques comme la Dewey ou la CDU présentent des défauts bien connus dus à leur ancienneté et à leur représentation du monde trop occidentale. Elles sont donc peu adaptées au numérique et au Web, même si on peut encore trouver des tentatives en ce sens.

Les classifications à facettes semblaient plus adaptées au numérique, puisqu'elles étaient libérées de la contrainte du support physique. Leur philosophie se retrouve davantage dans les systèmes de métadonnées type Dublin Core, voire dans les réalisations du Web de données. À l'évidence, la *colon classification* du bibliothécaire indien S. R. Ranganathan comportait un nombre de champs insuffisants.

Les logiques classificatoires ne sont plus réellement dédiées à des fins d'accès à la connaissance, mais plutôt pour définir des logiques de condition d'accès, voire de censure. Plusieurs projets de filtrage sont régulièrement étudiés, notamment pour éviter aux enfants et aux adolescents d'accéder à des contenus inappropriés. Mais il s'agit aussi de formes de segmentation du Web selon les extensions. L'extension .xxx a d'ailleurs pour but de mieux distinguer les contenus pornographiques, mais aussi de faciliter leur filtrage.

Finalement, les logiques initiales d'un Web documentaire représentées notamment par les annuaires du Web sont en passe de disparaître.

Yahoo en 1996 : un simple annuaire



Yahoo.com en 2004 et le triomphe de la logique publicitaire



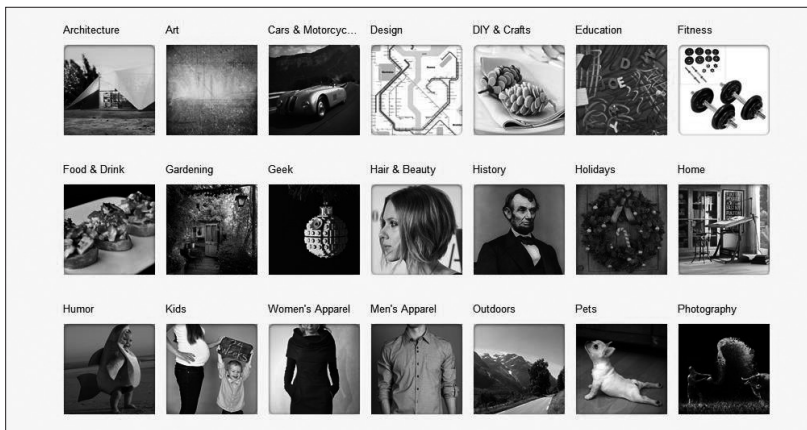
Le dernier annuaire d'ampleur, [Dmoz.org](http://dmoz.org) (*Open Directory Project*), ne semble pas assuré d'une très grande longévité, malgré le soutien d'Aol qui a conservé l'annuaire racheté en 1998 par Netscape. Malheureusement, la décision de Google de ne plus apporter de financements, car la firme n'avait plus besoin d'utiliser ses données pour son moteur de recherche, pose beaucoup de questions sur l'avenir du projet et sur sa raison d'être. L'époque n'est plus aux annuaires du Web.

Cette moindre importance d'un Web documentaire s'illustre parfaitement par l'évolution de Yahoo. Ce leader du web a peu à peu évolué dans une logique de portail de services délaissant totalement la logique initiale

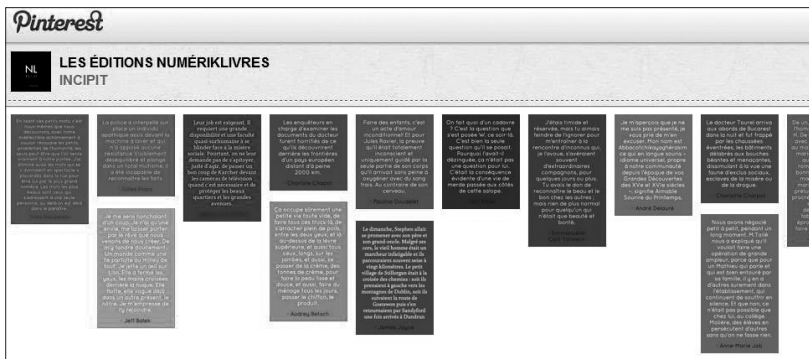
Le portillon réalisé par des professeurs-documentalistes



Un exemple de catégorisation d'intérêts avec Pinterest



Un mur d'incipits par Numeriklivres sur Pinterest



Tiré de La documentation dans le numérique – Presses de l'enssib, 2014. < <http://www.enssib.fr/presses/> >

La page Pinterest d'un CDI de collège²¹

d'une catégorisation du Web. Yahoo n'a désormais plus grand-chose à voir avec le projet initial créé par David Filo et Jerry Yang en 1995.

En bibliothèque, cette logique de classification des meilleurs sites web connaît un succès mitigé. La plupart des bibliothèques universitaires ont délaissé cette pratique. Il reste toutefois quelques tentatives de mutualisation, et les signets de la BnF présentent encore un intérêt même si leur réelle utilisation est difficile à mesurer.

Il convient de citer à cet effet le remarquable travail opéré par le portail²², portail de ressources classées selon la classification Dewey et réalisé par des professeurs-documentalistes à destination des enseignants. Rares sont les domaines où les décimales sont utilisées, mais certaines thématiques sont particulièrement bien renseignées, le but étant de répertorier les ressources éducatives ou présentant un intérêt pour les enseignants.

Il existe d'autres phénomènes de catégorisation, mais plutôt basés sur des mécanismes de popularité. Ainsi le site de collections d'images Pinterest²³ propose une catégorisation d'entrée assez intéressante pour cerner les différents centres d'intérêt de ses usagers. Mais la logique est plus une orientation sur les goûts des usagers qu'une logique de classification de connaissances. Il est vrai que Pinterest, qui permet d'agrèger toutes sortes d'images trouvées sur le Web, s'apparente à une déclinaison virtuelle du mur recouvert de posters d'un adolescent.

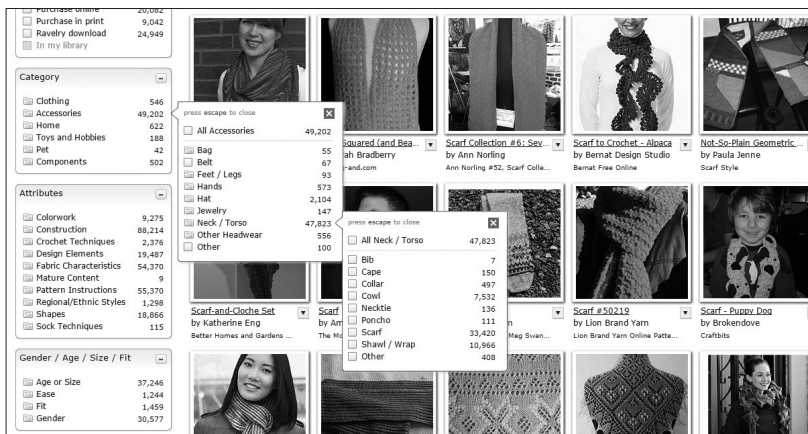
Toutefois, il est possible d'y créer des collections sur des thématiques bien précises. Les structures documentaires commencent à s'emparer du

21. < <https://www.pinterest.com/collegeomoulin> >.

22. < <http://docsdocs.free.fr/spip.php?rubrique8> >.

23. < www.pinterest.com >.

Le navigateur de recherche Ravelry. Une logique proche des facettes



réseau social pour mettre en avant des collections d'images ou de photos, notamment. Il est possible aussi de réaliser des expositions virtuelles de cette façon. Les éditions Numériklivres ont ainsi créé un mur d'*incipit*²⁴.

Des centres de documentation transforment la page Pinterest en portail d'information en suscitant le désir de lire en s'appuyant sur une approche esthétique. Cela démontre aussi qu'il faut savoir user de son imagination et ruser avec les applications.

D'autres réseaux adoptent des arborescences thématiques, notamment le réseau social de loisirs créatifs Ravelry qui permet d'effectuer des recherches de patrons pour différents types de modèles. Le réseau social permet également des recherches avancées par un système de facettes pour les modèles, ce qui permet d'affiner sa recherche selon une dizaine d'éléments (type de modèle, laines, longueur, catégories d'âge, etc.)²⁵.

Le réseau incite donc à ce que tout soit clairement documenté par les usagers afin de faciliter les recherches qui sont souvent très précises selon les besoins. On est dans une logique quasi sémantique et qui s'appuie sur une communauté. À l'inverse des réseaux sociaux, comme Facebook ou Twitter, où la recherche d'information est peu performante car l'essentiel des interactions est souvent basé sur l'immédiateté, Ravelry démontre qu'il

24. < <http://m.pinterest.com/numeriklivres/incipit/> >.

25. Sur les réseaux sociaux de loisirs créatifs, voir notre article : Olivier Le Deuff, « Réseaux de loisirs créatifs et nouveaux modes d'apprentissage », *Distances et savoirs*, vol. 8, n° 4, 2010, pp. 601-621

est possible d'introduire des logiques documentaires sophistiquées dans des environnements du Web social. On retrouve cette logique de l'information « utile et qui sera utilisée » qui est à la base de la documentation. Nul doute qu'à l'avenir, ce genre de modèle va tendre à se poursuivre et à se décliner avec une sémantique associée de plus en plus élaborée.

Il semble que l'impossibilité de tout classer et la difficulté de maintenir de tels répertoires à jour démontrent que l'intérêt ne se situe pas dans une logique de classements de site, mais davantage dans une démarche de veille pour repérer des ressources. L'évolution des sites web et leur passage sous des structures dynamiques ont facilité des mises à jour beaucoup plus fréquentes, si bien que ce n'est pas seulement l'entité site web ou blog dans son ensemble qu'il convient de distinguer, mais plutôt l'article de blog ou une ressource particulière du site. Le niveau de granularité devient plus précis. Et cette précision devrait s'accroître progressivement avec un filtrage des données, à condition qu'elles soient structurées.

WEB SÉMANTIQUE ET WEB DE DONNÉES : QUEL RÔLE POUR LA DOCUMENTATION ?

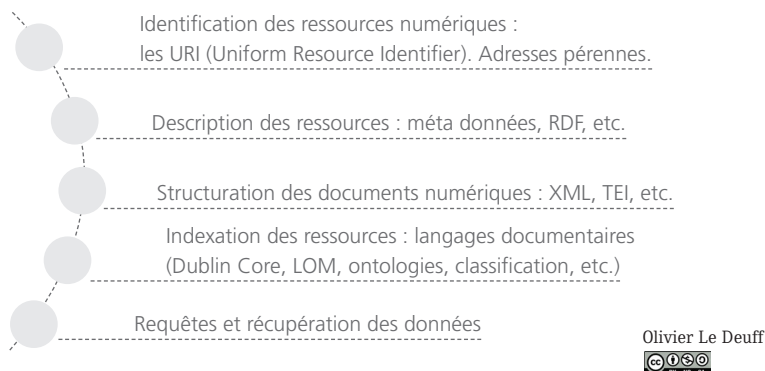
+++++

Le travail de catégorisation s'effectue de moins en moins de manière classificatoire²⁶ sur les espaces numériques, d'autant que les logiques du numérique offrent d'autres perspectives. La plus porteuse est celle du Web sémantique qu'on appelle désormais « Web de données ». Le projet initial du Web sémantique, déjà ancien, est lié à une idée originale portée par Tim Berners-Lee, l'un des créateurs du Web²⁷. Lors d'une conférence au W3C en 1994, il avait montré que le Web était insuffisamment structuré et que l'avenir du Web passait par une meilleure interopérabilité et un meilleur dialogue entre les données. Le projet initial est parfois qualifié de mythe, car il est basé sur une vision documentaire d'un Web de qualité et majoritairement bien structuré. En 2001, le projet devient plus compréhensible grâce à un article de Tim Berners-Lee, James Hendler et Ora Lassila qui démontre l'intérêt d'un Web plus structuré pour répondre à une grande variété de problèmes très concrets posés par la vie quotidienne :

26. On distingue bien ici la logique classificatoire de la logique du plan de classement qui reste utile, y compris dans des espaces numériques, notamment pour des organisations qui accumulent des données et des documents et travaillent en *workflow*.

27. Parmi ses créateurs, on peut notamment citer Robert Cailliau, trop souvent oublié.

Les principales actions autour du Web de données



« Le Web sémantique va utiliser la structure pour donner du sens au contenu des pages Web, en créant un environnement où les agents logiciels en parcourant les pages pourront réaliser rapidement des tâches compliquées pour les utilisateurs. Par exemple, un agent arrivant sur la page d'accueil de la clinique saura non seulement que la page a des mots-clés comme "traitement, médecine, physique, thérapie" (de la façon dont cela peut être codé aujourd'hui), mais aussi que le Dr Hartman travaille dans sa clinique les lundi, mercredi et vendredi. Le script fait un classement par date en format aaaa-mm-jj et renvoie des heures de rendez-vous. »²⁸

Cette structuration nécessite évidemment des règles et des normes à respecter. Il y a donc un enjeu d'importance pour les professionnels de l'information. Plusieurs langages existent, notamment les fameuses ontologies qui tentent de décrire le maximum de relations dans un champ spécifique. Il y a intérêt d'ailleurs à ce que le territoire du Web de données ne soit pas le seul terrain des informaticiens, mais qu'il soit au contraire ouvert à d'autres professions.

Le principe de base est de séparer le contenu de l'organisation du contenu, afin de pouvoir ré-exploiter les métadonnées plus aisément. Plusieurs chantiers sont ainsi développés, dont les principaux sont décrits dans la figure ci-après.

28. Traduction française de l'article de Tim Berners-Lee, James Hendler, Ora Lassile par Élisabeth Lacombe et Jo Link-Pezet. [En ligne] < <http://www.urfist.cict.fr/archive/lettres/lettre28/lettre28-22.html> >.

La philosophie n'est pas éloignée de celle des langages documentaires, mais elle est encore plus ambitieuse avec les potentialités relationnelles offertes par le traitement informatique des données. Au niveau des compétences à acquérir, les professionnels des bibliothèques et de la documentation vont voir le socle informatique de leurs compétences s'élargir en allant au-delà des usages basiques. L'inscription des techniques documentaires dans les perspectives du Web de données n'est pas à négliger. Ainsi les thésaurus, mais également tous les fichiers normalisés et réalisés notamment par le monde des bibliothèques, présentent des intérêts renouvelés. Tel est le cas par exemple des données éditées par la BnF pour le projet Data Bnf²⁹.

Outre la mise à disposition, c'est bien la structuration des données et leur valorisation *via* des métadonnées adaptées qui permettent la valeur ajoutée. Des langages spécifiques sont donc nécessaires. Parmi ces langages indispensables figurent les ontologies.

LES ONTOLOGIES

+++++

Les ontologies sont fondamentales dans les projets de Web sémantique. Elles sont conçues pour décrire un domaine précis dans le but d'interpréter les ressources et les relations qui s'opèrent dans le domaine. En 1993, Thomas Gruber définissait l'ontologie de la manière suivante : « *une ontologie est une spécification explicite d'une conceptualisation* »³⁰. La définition a le mérite d'être succincte, mais elle n'est pas compréhensible au regard des évolutions du Web de données.

La définition de Bruno Bachimont paraît de ce fait beaucoup plus explicite :

« Définir une ontologie pour la représentation des connaissances, c'est définir, pour un domaine et un problème donnés, la signature fonctionnelle et relationnelle d'un langage formel de représentation et la sémantique associée. »³¹

29. On peut consulter les aspects techniques du projet ici : < <http://data.bnf.fr/semanticweb> >.

30. Thomas R. Gruber, "Towards Principles for the Design of Ontologies Used for Knowledge Sharing", in *Formal Ontology in Conceptual Analysis and Knowledge Representation*, Kluwer Academic Publishers, 1993.

31. Bruno Bachimont, « Engagement sémantique et engagement ontologique : conception et réalisation d'ontologies en Ingénierie des connaissances », in Jean Charlet, Manuel Zacklad, Gilles Kassel et Didier Bourigault (éd.), *Ingénierie des connaissances, évolutions récentes et nouveaux défis*, Paris, Eyrolles, 2000.

Le langage OWL (*Web ontology language*) est utilisé pour créer des ontologies. Il s'agit d'une extension du Resource Description Framework (RDF) et du RDF Schema (RDFS). RDF est basé sur le fameux triplet sujet – prédicat – objet :

- le *sujet* représente la ressource à décrire ;
- le *prédicat* représente un type de propriété applicable à cette ressource ;
- l'*objet* représente une donnée ou une autre ressource : c'est la valeur de la propriété³².

Gautier Poupeau, spécialiste de ces questions, explique le fonctionnement et la logique du triplet :

« Sujet-Prédicat-Objet [...] n'est pas sans rappeler la structure d'une phrase simple : Sujet-Verbe-Complément. Ainsi, la description d'une ressource identifiée par une URI passe par un ensemble de triplets, appelés assertions, dont la ressource est membre. Par exemple, si je veux exprimer l'assertion suivante "Tim Berners-Lee est une personne", elle correspond à la relation par le concept "est" des entités "Tim Berners-Lee" et du concept de "personne" ».³³

L'objectif à terme est de pouvoir relier chaque élément du triplet à une URI³⁴ qui devient le fondement pour identifier toute ressource ou tout élément dans le Web de données de façon à éviter toute ambiguïté.

Ainsi la phrase de Gautier Poupeau, l'auteur du billet de blog « les technologies du Web sémantique », peut se traduire dans le tableau suivant par des URI³⁵.

32. Article « triplet RDF », Wikipédia. [En ligne] : < http://fr.wikipedia.org/wiki/Triplet_RDF >.

33. Gautier Poupeau, « Les technologies du Web sémantique », *les petites cases*, Billet du 11 août 2011 [En ligne] : < <http://www.lespetitescases.net/les-technologies-du-web-semantique> >.

34. « Littéralement *identifiant uniforme de ressource*, [l'URI] est une courte chaîne de caractères identifiant une ressource sur un réseau (par exemple une ressource Web) physique ou abstraite, et dont la syntaxe respecte une norme d'Internet mise en place pour le World Wide Web. » Définition de Wikipédia. [En ligne] : < http://fr.wikipedia.org/wiki/Uniform_Resource_Identifier >.

35. Les puristes noteront que la pérennité est plutôt assurée par l'URI qui renvoie à l'élément auteur du format *Dublin Core*. Le tableau est inspiré du billet de Gautier Poupeau cité précédemment.

La traduction en triplet de la phrase « Gautier Poupeau est l'auteur de Les technologies du Web sémantique. »

Sujet	Prédicat	Objet
< http://www.lespetitescases.net/les-technologies-du-web-semantique >	< http://purl.org/dc/terms/creator >	< www.lespetitescases.net/foaf_got.rdf >
Ici l'URI est en fait l'url de la ressource, c'est-à-dire le billet de blog.	On renvoie au Dublin Core qui définit l'auteur, c'est-à-dire le créateur de la ressource avec l'élément « creator ».	L'URI renvoie au profil qui définit l'identité de Gautier Poupeau selon le format FOAF (friend of a friend)

On utilise des représentations graphiques, les graphes, pour visualiser les triplets et les nouveaux triplets associés. L'objectif initial était d'envisager à terme un Web inter-relié, un « graphe global géant » du Web selon la vision initiale de Tim Berners-Lee.

Les langages libres comme les folksonomies sont parfois rapprochés des projets de type ontologie afin d'améliorer la qualité des *tags* utilisés³⁶. Cela permet d'envisager la réalisation d'une forme de Web socio-sémantique : un moyen terme entre le projet initial du Web sémantique de Tim Berners-Lee et les réussites du Web 2.0 pour offrir des services améliorés.

De plus en plus, d'ailleurs, ces données de qualité sont en « open data » c'est-à-dire qu'elles peuvent être réutilisées dans d'autres applications et donc également en dehors de la sphère classique des bibliothèques et des centres de documentation. Par ailleurs, il devient inconcevable d'imaginer une progression du Web de données sans s'interroger sur les données publiques qui mériteraient d'être mises en accès libre. Le mouvement est relativement récent et est lié aux projets de gouvernance davantage participative. Ainsi, en 2007, le groupe de travail « *Open Government Data* », expliquait le type de données qui méritent une exploitation et une « libération ».

36. Sur ces aspects, voir le chapitre 4 de notre ouvrage, *Du tag au like. La pratique des folksonomies pour améliorer ses méthodes d'organisation de l'information*, Limoges, Fyp éditions, 2012.

Ces données sont considérées comme des biens communs, c'est-à-dire rendues publiques, car leur constitution a été permise par des financements publics.

L'objectif est donc pour les structures publiques de réfléchir sur les données qu'elles pourraient rendre accessibles. Et en cela les bibliothèques sont extrêmement bien placées pour valoriser un grand nombre d'éléments. Il existe des applications qui permettent de localiser des bibliothèques à partir d'une requête. Bookzee est l'une des premières applications en open data sur smartphone. Elle est disponible aux États-Unis.

Mais des données sont accessibles également en France. La ville de Paris met en accès libre certains fichiers statistiques de prêts. Ils sont bien entendu anonymisés³⁷. Ce souci des données va donc devenir une nouvelle préoccupation, notamment en veillant à plus d'interopérabilité et à une utilisation optimale. L'enjeu est de permettre des développements aussi bien publics que privés.

Pour les structures privées, l'enjeu est important également. Il est parfois inutile de vouloir conserver des éléments d'information alors qu'ils pourraient constituer des moyens de valorisation des productions. Cela implique de nouvelles capacités à mieux cerner les systèmes d'information et les flux qui circulent pour tenter de déterminer dès leur production les données qui pourraient être mises en ligne et rendues disponibles, celles qui devraient au contraire être conservées et celles dont la durée de vie les rend rapidement caduques.

Ces enjeux sont parfaitement décrits par le bibliothécaire Silvère Mercier, qui s'intéresse beaucoup à ces perspectives :

« La démarche mérite bien sûr d'être amplifiée et l'on peut rêver de voir appliquer une licence plus élaborée pour les données bibliographiques... Cela est pourtant loin d'être suffisant en matière d'Open data pour les bibliothèques. D'abord parce qu'il faut relativiser l'importance des données bibliographiques aujourd'hui alors même que l'enjeu stratégique (et donc la valeur économique) s'est déplacé vers des données enrichies voire des données collaboratives. Pour les commentaires de lecteurs et/ou de bibliothécaires, nous avons souligné les dangers d'une appropriation par le privé

37. « Opendata - Liste des ouvrages des bibliothèques », < http://opendata.paris.fr/opendata/jsp/site/Portal.jsp?document_id=102&portlet_id=102 >.

de données proposées et financées par le public. Ce qu'on oublie souvent c'est de mentionner que ces données entrent dans des modèles économiques le plus souvent orientés *business to business* que vendus directement auprès des consommateurs. À ce titre-là, les bibliothèques risquent bien souvent d'être des clients publics d'entreprises qui revendent des données publiques... Voilà qui pose la question des contreparties. »³⁸

Autant d'enjeux qui méritent une capacité à sortir des sentiers battus pour que le professionnel, bibliothécaire ou documentaliste, s'intéresse davantage à des secteurs innovants et à des territoires qui mêlent différents types d'acteurs : entrepreneurs, start-up, dirigeants, responsables politiques et administratifs, chargés de mission sur les questions du numérique, etc. L'enjeu n'est d'ailleurs au niveau des grands stocks de données, les fameux "big data" :

« [...] Le principal déficit que rencontre notre société ne réside pas dans la capacité de traiter un grand nombre de données, bien au contraire. Le défi est celui de la logistique de l'information : comment transmettre exactement la bonne information à, et depuis, les bonnes personnes, au bon format, au bon moment. Une affaire de "Toutes Petites Données" (Very Small Data). »³⁹

À une époque où la question de la bibliothèque hors les murs est fréquemment évoquée, il faut se rappeler que la condition du succès de ces projets était non seulement d'amener des ouvrages au plus près des publics, mais il s'agissait aussi de rapprocher la médiation auprès de personnes peu enclines à se déplacer dans les locaux ou tout simplement empêchées. Cette capacité de « sortie » du professionnel de l'information est une garantie de sa capacité à proposer de nouveaux services.

38. Silvère Mercier, « Bibliothèques publiques et open data : quels enjeux ? », *Bibliobsession*, billet du 7 juin 2011. [En ligne] < <http://www.bibliobsession.net/2011/06/07/bibliotheques-publiques-et-donnees-ouvertes/> >.

39. Citation d'Alan Mitchell, fondateur de la société britannique "control shift", traduite par Daniel Kaplan « Big Data, grande illusion ? », *Internetactu*. [En ligne] : < <http://internetactu.blog.le-monde.fr/2012/05/16/big-data-grande-illusion/> >.

Huit principes pour des données libres (*Open data government principles*)

Les données publiques seront considérées comme « ouvertes » si elles sont rendues publiques d'une manière qui respecte les principes suivants :

1. Complètes. Toutes les données sont mises à disposition. Les données publiques sont des données qui ne sont pas sujettes à des limitations valables concernant la vie privée, la sécurité ou des privilèges d'accès.
2. Primaires. Les données sont telles que collectées à la source, avec la plus grande granularité possible, et ne se présentent pas sous des formes agrégées ou modifiées.
3. Opportunes. Elles sont mises à disposition aussi rapidement que nécessaire pour préserver leur valeur.
4. Accessibles. Les données sont accessibles au plus grand éventail d'utilisateurs possible et pour des usages aussi divers que possible.
5. Lisibles par des machines. Les données sont structurées pour permettre le traitement automatisé.
6. Non discriminatoires. Les données sont accessibles à n'importe qui, sans aucune obligation préalable ni inscription.
7. Non propriétaires. Les données sont accessibles dans un format sur lequel aucune entité ne dispose d'un contrôle exclusif.
8. Sans permis. (libres de droits) Elles ne sont pas soumises au droit d'auteur, à brevet, au droit des marques ou au secret commercial. Des règles raisonnables de confidentialité, de sécurité et de priorité d'accès peuvent être admises.

1. Traduction disponible sur le site d'Internetactu < <http://www.internetactu.net/2007/12/20/principes-pour-des-donnees-publiques-ouvertes/> >. La version originale est consultable en ligne : < http://public.resource.org/8_principles.html >.

+++++

CHAPITRE VI
FACILITER L'ACCÈS
À L'INFORMATION ET
À LA CONNAISSANCE

+++++

+++++

CHAPITRE VI FACILITER L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA CONNAISSANCE

+++++

La documentation rassemble des « techniques de travail intellectuel », comme les qualifiait Suzanne Briet. L'objectif de ces techniques est de faciliter l'accès à la connaissance et à l'information. Cet accès est notamment garanti par la qualité des documents mis à disposition. Désormais, ces documents prennent des formes diverses et variables, le rôle d'un service de documentation ou d'une bibliothèque est à la fois de continuer à veiller à la qualité des documents disponibles, mais aussi d'améliorer les conditions d'accès à ces documents. Cela peut paraître banal, simple et évident, mais cet accès nécessite un travail régulier qui oblige les organisations et les professionnels à améliorer de manière constante leurs systèmes documentaires et d'information. Il apparaît également opportun de songer aux usages avancés en matière de gestion de l'information développés par des travailleurs du savoir qui ont besoin de pouvoir bénéficier à tout moment de leur documentation personnelle et de leur système de gestion documentaire. Les services documentaires sont donc amenés à devenir compatibles et interopérables avec les outils utilisés régulièrement par des utilisateurs avancés, mais aussi pour des usagers qui développent des habitudes numériques et qui souhaitent retrouver leurs marques sans devoir investir trop de temps et de réflexion. Par conséquent, la connaissance des usagers devient primordiale pour mesurer à la fois leurs compétences et leurs pratiques numériques¹.

QUELS SERVICES ET QUELLES MISSIONS ?

+++++

Évoquer l'accès à l'information et à la connaissance ne signifie pas éliminer le concept de documents. Comme il a été démontré précédemment, le

1. Voir le chapitre VII, « Usages et usagers », p. 137.

document reste un élément important en ce qui concerne la documentation dans les espaces numériques. Ce chapitre cherche plutôt à insister sur le contenu et sur les moyens d'en tirer profit. Ces moyens requièrent de la réflexion. En effet, les politiques managériales qui visent à développer des lieux comme des *learning centers*² sont bien souvent des miroirs aux alouettes fort coûteux et dont l'efficacité en matière de transmission reste discutable. La question de l'accès mérite d'être posée de façon beaucoup plus large que dans l'optique d'un lieu aux horaires d'ouverture étendus et aux conditions de convivialité améliorées. Certes, il faut envisager de nouveaux équipements et des projets innovants, mais il convient plutôt de préparer les usagers à une meilleure maîtrise des environnements numériques qui ne cessent d'évoluer, à tel point d'ailleurs que la question des investissements dans des structures lourdes semble déconnectée de l'extrême mobilité associée au numérique.

Ce qui paraît fortement déconcertant à l'heure actuelle, c'est l'explosion des services potentiels à proposer. Cela peut perturber les professionnels sur les compétences principales à acquérir et sur les domaines à investir à bon escient. Les bibliothèques évoluent, se transforment parfois au point de ne plus du tout être des bibliothèques ou des services documentaires, mais des lieux difficiles à décrire et dont la fonction principale semble davantage reposer sur la convivialité et sur un lieu central pour se regrouper.

Il y a vraisemblablement urgence à tenter de mieux cerner ces évolutions afin que les missions des professionnels de l'information soient véritablement préservées au bénéfice des usagers, sous peine de se voir substituer un nouveau corps de métier davantage basé sur de l'animation que sur des dispositifs de transmission de savoirs et d'informations.

On est donc tenté de revenir aux bases plutôt que de faire des plans sur la comète en évoquant des troisièmes, quatrièmes, voire des cinquièmes lieux... Face à des discours qui sont des aspirations parfois peu mesurées et peu réfléchies et qui tentent d'incorporer un discours innovant, il est tentant de répondre par un discours concret bien plus rationnel. Nous faisons nôtre la position de Bertrand Calenge quand il fait part de ces inquiétudes face à ces tendances :

2. La piste la plus intéressante est d'ailleurs celle des *Fab Labs*, mais elle sort clairement des seules perspectives documentaires et bibliothéconomiques. Il semble que le rapprochement entre le « faire » et le « savoir » présente des intérêts certains. Il reste à imaginer ces nouvelles perspectives au-delà de l'effet de mode.

« Je l'avoue, ces questions me taraudent particulièrement, peut-être parce que je me suis beaucoup consacré aux collections et aux politiques documentaires, et que "troisième lieu" comme *learning center* posent des objectifs qui négligent justement parfois ces collections et parfois ces politiques documentaires. »³

Justement, il est opportun de se référer par exemple aux missions officiellement assignées⁴ au service commun de documentation des universités pour trouver un exemple éclairant des missions essentielles dévolues à un service documentaire :

Les bibliothèques contribuent aux activités de formation et de recherche des établissements.

1° Mettre en œuvre la politique documentaire de l'université, ou des établissements contractants, coordonner les moyens correspondants et évaluer les services offerts aux usagers ;

2° Accueillir les usagers et les personnels exerçant leurs activités dans l'université, ou dans les établissements contractants, ainsi que tout autre public dans des conditions précisées par le conseil d'administration de l'université ou la convention pour un service interétablissement, et organiser les espaces de travail et de consultation ;

3° Acquérir, signaler, gérer et communiquer les documents et ressources d'informations sur tout support ;

4° Développer les ressources documentaires numériques, contribuer à leur production et favoriser leur usage ; participer au développement de l'information scientifique et technique, notamment par la production, le signalement et la diffusion de documents numériques ;

5° Participer, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur ces différentes ressources ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'université, ou des établissements contractants ;

6° Favoriser par l'action documentaire et l'adaptation des services toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche ;

3. « La bibliothèque cinquième lieu, sixième lieu, etc. », *Bertrand Calenge, carnet de notes*, 26 juin 2012. [En ligne] : < <http://bccn.wordpress.com/2012/06/26/la-bibliotheque-cinquieme-lieu-ou-la-gora-des-connaissances/> >.

4. Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs.

7° Coopérer avec les bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs, quels que soient leurs statuts, notamment par la participation à des catalogues collectifs ;

8° Former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique.

Ces missions n'ont pas été bouleversées par le numérique. Les objectifs généraux demeurent les mêmes. Ce sont les moyens d'y parvenir qui évoluent et se complexifient parfois.

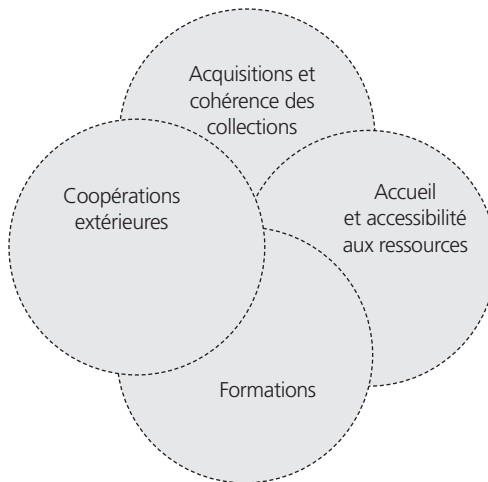
On peut rassembler ces missions en plusieurs axes. Il n'est pas utile de les prioriser nécessairement l'une par rapport aux autres ;

- acquisitions et gestion des « collections » : c'est l'élément basique. Impossible de concevoir un service documentaire sans documentation adéquate. Cette mission touche aussi la question de la conservation. Historiquement liée aux documents papier, elle ne concernait pas l'ensemble des services et restait souvent attachée aux bibliothèques ayant une mission de conservation de documents anciens. Dans les entreprises, la dimension était surtout rattachée aux archives. Mais la donne change avec le numérique qui fait prendre conscience que la pérennité des données doit être abordée dès l'acquisition du document ;
- l'accueil est également une évidence, si ce n'est que l'accessibilité se diversifie et s'accroît. Le numérique permet d'offrir des accès 24h/24. Cependant, l'accueil physique tend à s'étendre également, notamment dans les structures publiques où la pression s'exerce pour que les horaires soient élargis. Probablement, cela signifie que la facilité d'accès ne suffit pas et qu'il faut envisager des services générateurs de convivialité aussi bien dans les lieux physiques que numériques. Cette question suscite régulièrement des débats, notamment en ce qui concerne l'ouverture le dimanche ou en soirée ;
- la coopération concerne à la fois l'interopérabilité des systèmes et des normes en usage. Cet esprit collectif est une base du développement de la documentation et des bibliothèques depuis les systèmes de classification jusqu'aux formats interopérables de catalogage. La coopération permet donc entre autres la mutualisation des notices, mais aussi le partage d'expériences et de bonnes pratiques. C'est aussi l'occasion de constituer des consortiums comme Couperin

(Consortium universitaire de publications numériques) pour faciliter les négociations collectives avec les éditeurs⁵ ;

- l'aspect formations est à mettre au pluriel dans la mesure où la variété d'actions va de la formation à l'utilisation du service documentaire jusqu'à des aspects plus avancés dans l'utilisation de ressources numériques notamment⁶.

Les missions principales d'un service de documentation



LA QUESTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION. UN ACCÈS INTELLECTUEL AUTANT QUE PHYSIQUE

+++++

La question de l'accès à l'information a évolué depuis Paul Otlet. On l'a vu précédemment, il devient impossible de catégoriser dans son intégralité le Web et les autres espaces numériques. D'un côté, les professionnels de l'information doivent faire preuve de modestie dans cette entreprise de recensement, de l'autre ils doivent accroître leurs compétences en matière de sélection de l'information. En effet, il s'agit de plus en plus d'aller vers le public et ne plus se contenter de l'inciter à venir dans un espace physique

5. < <http://www.couperin.org/> >.

6. Voir aussi chapitre VIII, « Formation et culture de l'information », p. 161.

dédié. La liste des services proposés s'allonge et la prise en compte d'une grande variété de publics nécessite des compétences et des stratégies pour y répondre... notamment en incluant les non-usagers⁷. Souvent, l'étude des non-usagers oblige à des remises en cause et à des changements d'images nécessaires. Une enquête sur les bibliothèques municipales de Genève montre que la principale cause de non-usage provient justement de l'image véhiculée par les professionnels de la structure :

« Mis à part le degré de notoriété des bibliothèques municipales ou le rapport des personnes au livre et à la lecture, ce sont les images positives et négatives associées aux bibliothèques et aux bibliothécaires qui se révèlent être un obstacle important pour les non-usagers (qui sont souvent des ex-usagers) et qui les empêchent de réintégrer la fréquentation de ces établissements dans leurs habitudes. »⁸

Cela oblige les professionnels à développer des capacités de communication ainsi que des capacités d'écoute⁹.

La question de l'accessibilité porte de plus en plus sur l'accès intellectuel plutôt que physique aux documents. La rareté des ressources n'est plus le problème principal, puisque c'est à l'inverse l'abondance qui devient gênante. La recherche de l'exhaustivité documentaire n'est donc plus un objectif crédible quand il s'agit de rassembler la somme des savoirs existants. Même Wikipédia n'affiche pas cette prétention. La constitution d'une documentation complète et à jour devient l'apanage de champs spécialisés, de centres de documentation dédiés à une question précise, mais il est bien souvent nécessaire de faire des choix parmi la production de ressources pour des raisons de coûts, de place (que ce soit pour des rayonnages ou pour des serveurs) et de besoins des usagers. Il n'est pas opportun de posséder toute la documentation en iranien sur un sujet très précis, si aucun des usagers potentiels ne se montre capable de la lire. Le travail documentaire reste donc modeste, mais garde l'ambition de donner une cohérence d'ensemble qui facilite le travail des spécialistes et qui permet d'embrasser un sujet et d'en comprendre les différentes strates grâce à l'organisation mise en

7. Lionel Dujol, « Bibliothécaire pour les non-usagers », in *La bibliothèque apprivoisée*. Billet du 28 août 2008. [En ligne] < <http://labibapprivoisee.wordpress.com/2008/08/28/bibliothecaire-pour-les-non-usagers/> >.

8. Olivier Moeschler, « "Fontaines de connaissance" ou "musées du livre" ?... Les bibliothèques municipales selon leurs non-usagers », in *RESSI*, 36, 2007. [En ligne] < http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_6_octobre2007/articles/HTML/RESSI_036_Moeschler.htm >.

9. Voir la partie « La question de la médiation et de la médiation numérique », p. 128.

place. Les plans de classement sont donc autant des outils de rangement que des instruments de visualisation d'un domaine. Toutes les techniques de rangement sont d'abord des outils de lisibilité de l'espace. Au niveau du numérique, il reste encore des progrès à faire dans le domaine de l'organisation des connaissances, même si on a dépassé le stade des documents placés en liste sur des serveurs et simplement classés par ordre alphabétique. Si les classifications paraissent peu adaptées au numérique, il importe néanmoins de ne pas mettre de côté leur objectif d'ordonnance des savoirs et de mise en visibilité de ces derniers. La piste de l'architecture de l'information qui sera évoquée plus loin paraît pouvoir répondre à plusieurs de ces interrogations.

La capacité à informer les usagers repose sur un spectre de plus en plus large. On peut d'ailleurs se demander s'il s'agit d'informer les usagers ou de leur permettre de se documenter. La nuance est peut-être d'importance. En effet, se documenter renvoie souvent à un travail plus rigoureux et plus long, et rappelle l'enjeu de l'étude du document. S'informer paraît à l'inverse vouloir prélever quelques informations pour un besoin précis et souvent immédiat.

Or, les deux besoins sont légitimes, puisqu'il est nécessaire à la fois de se documenter et de s'informer. Surtout, il apparaît que l'utilisateur a de plus en plus besoin de se constituer un environnement personnel de travail qui lui permette de stocker et d'annoter. Le besoin ne concerne donc pas seulement l'accès à un document, mais bel et bien la possibilité de pouvoir travailler dessus et de conserver, de transformer, voire de partager ce travail d'étude du document.

Cela signifie vraisemblablement pour la documentation que son champ doit à nouveau s'étendre pour améliorer les services aux usagers en ce qui concerne les possibilités non seulement d'accès, mais aussi de traitement et de partage. Dès lors, les catalogues augmentés type OPAC 2.0 ne sont qu'une étape.

C'est bien la logique du *Memex* qui est l'avenir de la documentation. Cette perspective permet de prendre en compte un traitement du document depuis sa création jusqu'à ses utilisations par les usagers. L'accès au document, voire son emprunt, n'est donc pas l'objectif principal de la documentation, et encore moins son étape ultime. C'est sa réelle utilisation et sa réutilisation qui priment.

Vannevar Bush donnait la définition suivante du *Memex*¹⁰ :

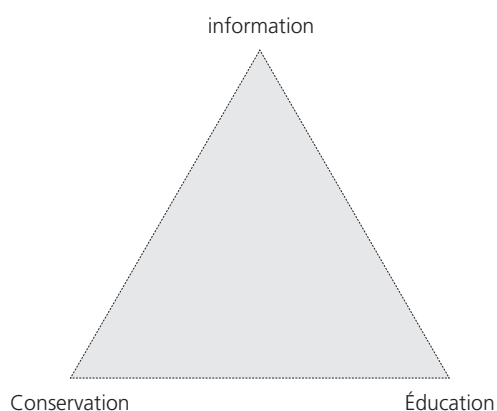
10. Vannevar Bush, "As We May Think" in *The Atlantic Monthly*, juillet 1945, Vol. 176, n° 1, pp. 101-108 (trad. Ch. Monnatte).

« [...] Imaginons un appareil de l'avenir à usage individuel, une sorte de classeur et de bibliothèque personnels et mécaniques. Il lui faut un nom et créons-en un au hasard. "Memex" fera l'affaire. Un memex, c'est un appareil dans lequel une personne stocke tous ses livres, ses archives et sa correspondance, et qui est mécanisé de façon à permettre la consultation à une vitesse énorme et avec une grande souplesse. Il s'agit d'un supplément agrandi et intime de sa mémoire. Cet appareil se compose d'un bureau et bien que l'on puisse présumer le faire fonctionner à distance, c'est surtout le meuble où l'on travaille. Sur le dessus, on trouve des écrans translucides inclinés sur lesquels des documents peuvent être projetés pour une lecture confortable. On y trouve un clavier et plusieurs ensembles de boutons et de leviers. Autrement, on dirait un bureau ordinaire. »

Le *Memex* en tant que perspective documentaire implique une prise en compte plus large des besoins de l'utilisateur, notamment en ce qui concerne les travailleurs du savoir.

Cette évolution documentaire rééquilibre un triangle de la documentation qui présente selon le documentaliste Bruno Richardot¹¹ trois sommets symbolisant les trois fonctions principales qui président la discipline depuis Paul Otlet.

Le triangle des fonctions principales de la documentation selon Bruno Richardot



11. Bruno Richardot, *Triangle des trois fonctions principales de la documentation*. < <http://www.glify.com/glify/api/clientdiagram?did=1113483&type=PNG&size=L> >.

La fonction de conservation est un domaine qui s'étend au-delà des opérations professionnelles de conservation de documents, que ce soit pour des documents à valeur juridique ou des manuscrits précieux. Il s'opère surtout une démocratisation de la conservation, car il s'agit de plus en plus d'une conservation de ses données et de ses documents personnels. La dimension informationnelle du triangle demeure également, mais il s'agit autant d'extraire l'information que de la retravailler. La dimension éducative permet l'accès intellectuel au document, mais elle se révèle également nécessaire pour l'analyse du document et le réinvestissement qui va s'ensuivre.

La documentation concerne donc dans une mesure croissante l'échelon individuel et des besoins de plus en plus exigeants quant aux travailleurs du savoir, qui utilisent des outils pour améliorer leur gestion de leurs informations et leur productivité.

L'enjeu porte probablement sur la nécessité de mieux lier les besoins documentaires et informationnels individuels d'une part, et les besoins collectifs d'autre part. Cela implique de revoir quelque peu le triangle traditionnel de la documentation pour mieux y intégrer l'utilisateur en tant que participant et acteur de la documentation. En effet, certains travaux autrefois strictement individuels peuvent désormais participer à une construction collective. On peut ainsi songer à tous les systèmes de commentaires et d'annotations¹² ainsi qu'aux réalisations en matière de veille collaborative.

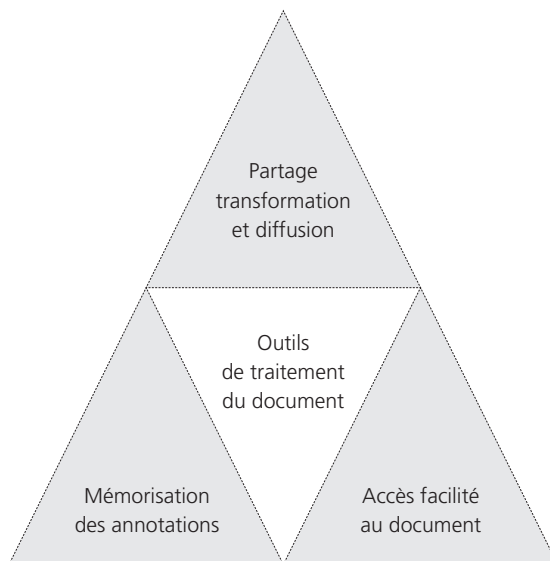
Même si autour du concept de bibliothèque 2.0, il est fréquent de considérer l'utilisateur comme un participant, voire comme un coacteur de la structure, sa réelle mise en application semble bien faible. Or, pour l'instant, cette prise en compte semble avoir été surtout développée pour les chercheurs, puis par de nouveaux prestataires de service qui facilitent la gestion de notes et documentation personnelle comme Evernote¹³, une application qui offre des possibilités avancées de conservation de ses notes et de ses découvertes. On peut également songer à Diigo, la plate-forme de signets sociaux aux fonctionnalités améliorées, en tant qu'outil de gestion de sa documentation numérique personnelle. Un usager de Diigo retraduit bien cette diversité dans sa pratique quotidienne :

12. Parmi les outils intéressants figure Commentpress, qui est un plugin du CMS wordpress et qui permet de travailler à plusieurs, notamment autour de textes scientifiques. < <http://futureofthebook.org/commentpress/> >.

13. < www.evernote.com >.

« De nature distraite, j'ai besoin de tout noter pour me souvenir. Diigo est donc un moyen très simple (notamment avec la Toolbar) de conserver des pages tout en naviguant, mais aussi de pouvoir les annoter (cela permet de retrouver le pourquoi j'ai mis cette page de côté à tel moment...), de pouvoir surligner des passages dans une page Web, enfin de pouvoir remettre la lecture d'articles à plus tard sans l'oublier [...] »¹⁴

Un triangle documentaire en évolution



Olivier Le Deuff



Mais les usagers de Diigo ne se contentent pas de conserver et d'annoter, car ils réutilisent ce travail de collecte et d'annotation pour des usages ultérieurs¹⁵.

Cela signifie qu'il devient impensable pour les services documentaires de se contenter d'être de simples fournisseurs de documents, sans

14. Sur Diigo, voir notamment nos articles où la plate-forme est abordée avec les résultats d'une enquête sur ses utilisateurs : Olivier Le Deuff, « Contrôle des métadonnées et contrôle de soi », *Études de communication*, 2011, n° 36, pp. 23-38 ; Olivier Le Deuff, « Quelles mnémotechniques pour l'Internet ? », in Nicole Pignier et Michel Lavigne (dir.), *Mémoires et Internet*, revue MEI, n° 32. Décembre 2010, pp. 41-51.

15. 66 % des utilisateurs que nous avons interrogés en 2010 affirmaient qu'ils réutilisaient les signets en dehors de la plate-forme.

prendre en compte les besoins et les pratiques de ceux qui utilisent cette documentation.

L'une des premières réponses possibles réside dans l'amélioration des métadonnées associées au document à la fois pour en faciliter le traitement bibliographique, mais également pour améliorer les requêtes au sein des documents. Au niveau de la recherche, beaucoup de travaux ont porté sur la mise en forme et la description de la structure des documents afin de pouvoir réaliser des analyses plus poussées. C'est en particulier le cas avec la Text Encoding Initiative (TEI) qui vise à mieux structurer le document pour effectuer plus aisément des requêtes précises en son sein. Mais c'est tout le processus de l'édition scientifique qui oblige à repenser les professions et métiers associés à sa réalisation.

L'accès implique aussi une certaine plasticité dans l'usage des documents. Par conséquent, les systèmes d'enclosures informationnelles et les systèmes trop bridés risquent, en raison de leurs contraintes trop strictes, de limiter fortement les usages. Il est ainsi impensable de voir encore des contraintes d'utilisation apposées à des documents numérisés qui appartiennent au domaine public. Que ce soit des contraintes financières, techniques ou juridiques, elles constituent des entraves à l'expansion de la documentation. Outre le mépris du droit et du respect du domaine public, c'est probablement une insulte à l'esprit même de la documentation. De la même façon, on déplorera les habitus d'héritiers qui président encore trop souvent dans les institutions documentaires, telles ces bibliothèques qui limitent l'utilisation de documents pourtant dans le domaine public. Or la question n'est pas celle du contrôle ou de la vérification de conformité au bon usage, voire à la bonne morale, mais davantage son déploiement¹⁶.

Il s'agit pour cela de refonder les services documentaires non seulement autour de l'accès, mais de plus en plus en matière de traitement du document par l'utilisateur.

LA QUESTION DE LA MÉDIATION ET DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

+++++

La médiation des bibliothécaires et des professionnels de l'information est sans cesse rappelée et sa nécessité devient la clef du succès. Elle est

16. Sur ces questions de droit et de non-respect du domaine public, il faut consulter les analyses du blog de Lionel Maurel, conservateur des bibliothèques, spécialiste du droit d'auteur et co-fondateur de savoircom1. < <http://scinfolex.wordpress.com/> >.

en évolution constante, si bien que l'expression de médiation numérique documentaire prend actuellement de l'ampleur, comme en témoignent les références qui apparaissent d'ailleurs de plus en plus fréquemment sur les profils et les annonces d'emploi, notamment dans la fonction publique territoriale.

Il convient par conséquent de s'interroger sur ce que recouvre vraiment la médiation numérique et sur ce qu'elle implique.

Plusieurs acteurs du monde des bibliothèques apparaissent comme pionniers dans le domaine, notamment les bibliothécaires, blogueurs et formateurs Silvère Mercier et Lionel Dujol.

Définition

C'est justement Silvère Mercier qui propose la définition la plus adéquate et la plus opérationnelle : « La médiation numérique est une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de flux, des dispositifs passerelles et des dispositifs ponctuels pour favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire. »¹⁷

Cette définition est mieux adaptée aux services documentaires et aux bibliothèques, ainsi qu'aux espaces de formation. Elle est, selon nous, bien plus précise que celle, plus généraliste, de Philippe Cazeneuve, qui s'inscrit dans un contexte allant au-delà des milieux documentaires :

« La médiation numérique consiste à accompagner vers l'autonomie des publics variés, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques. »¹⁸

Le problème dans la définition de Philippe Cazeneuve, c'est que l'autonomie se révèle fortement relative. On y reviendra plus loin, l'autonomie représente fréquemment un mythe en ce qui concerne les usages. Bien souvent d'ailleurs, il s'agit plutôt de débrouillardise. Or, ce n'est pas suffisant.

17. Silvère Mercier, « Médiation numérique. Le guide pratique des dispositifs », *Bibliobsession.net*. Billet du 4 mai 2012. [En ligne] < www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/?doing_wp_cron=1352633855.9000930786132812500000 >.

18. Philippe Cazeneuve, « Médiation numérique et territoire : des acteurs en réseau au service du citoyen », *Savoir en actes*. Billet du 16 janvier 2012. [En ligne] < <http://blog.savoiresentes.fr/post/2012/01/31/M%C3%A9diation-num%C3%A9rique-et-territoire-%3A-des-acteurs-en-r%C3%A9seau-au-service-du-citoyen> >.

La médiation recherche l'appropriation des contenus par les usagers en prenant en compte la complexité des environnements numériques. L'objectif est donc de proposer une grande variété de contenus pour capter l'attention et susciter l'intérêt d'usagers très différents. La médiation numérique est plus complexe que la médiation physique, car il s'agit bien souvent d'essayer de comprendre un usager qu'on n'a pas en face de soi.

Des méthodes nouvelles

L'objectif est donc de construire de nouvelles relations avec les usagers. Ces méthodes parfois expérimentales peuvent avoir différents niveaux de complexité en matière d'interactions. Il existe donc plusieurs dispositifs de médiations disponibles, depuis des services qui diffusent nouvelles et contenus *via* la messagerie électronique jusqu'à des systèmes plus riches comme les dispositifs de type guichets du savoir, qui permettent de répondre en ligne à des questions de recherche d'usagers. L'objectif idéal étant de parvenir à former une communauté d'usagers active qui peut produire également du contenu et des initiatives grâce à des outils de type web.

Évidemment, ces dispositifs requièrent une bonne connaissance des possibilités offertes par le numérique. La médiation s'inscrit dès lors dans le développement d'une culture numérique que les professionnels de l'information doivent désormais posséder, ou tout au moins tenter d'acquérir, pour améliorer leur sens du contact et leurs connaissances des publics.

Un enjeu de formation

Il est impossible d'envisager cette médiation numérique sans le développement de compétences nouvelles pour les professionnels, notamment ceux des bibliothèques. Il s'agit aussi d'une évolution qui consiste désormais à placer la médiation numérique au cœur du métier. Cela implique également un développement de postes consacrés à la médiation numérique.

Cette prise en compte de la médiation numérique dans les recrutements symbolise la reconnaissance de nouvelles compétences professionnelles à

acquérir, comme le montre le bibliothécaire Thomas Chaimbault¹⁹. Cette démarche d'acquisition de compétences nouvelles au niveau du numérique ne peut se réaliser que si le professionnel se montre ouvert et curieux. Il s'agit pour lui d'expérimenter pour son expérience personnelle dans un premier temps avant de tenter une éventuelle transposition professionnelle. Cette appropriation du numérique par les professionnels est une condition du succès.

Ces compétences s'exercent sur trois niveaux principaux (stratégique, technique et organisationnel) selon Thomas Chaimbault²⁰ :

- le niveau stratégique correspond à l'identification du contexte numérique, à la question des enjeux et des objectifs personnels et collectifs auxquels il faut répondre, notamment en ce qui concerne sa propre identité numérique. Cela correspond également au niveau de l'organisation à la vision globale et éthique d'un projet de médiation numérique avec ses présupposés techniques ;
- le niveau technique repose sur la capacité à savoir gérer un écosystème informationnel, ce qui suppose des capacités d'évaluation et d'analyse de l'information, mais aussi des aptitudes à mettre en place un système de veille avec les outils adaptés ;
- le niveau organisationnel implique la reconnaissance des nouvelles compétences numériques dans les fiches de poste, mais aussi au niveau des fonctions dédiées. Cela permet une construction sur le long terme et une cohérence globale au sein de l'organisation. Cette reconnaissance institutionnelle permet à la fois d'expérimenter, mais également de mieux pérenniser des projets. De la même façon, les dispositifs de médiation numérique sont ainsi mieux circonscrits et ne reposent pas uniquement sur les bonnes volontés.

19. Thomas Chaimbault, « Acquérir une culture numérique et utiliser les outils de la médiation documentaire numérique », in Xavier Galaup (dir.), *Développer la médiation documentaire numérique*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011 (Collection La Boîte à outils, n° 25). [En ligne] : < <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/iii-se-former-et-accompagner-les-equipes/acquerir-une-culture-numerique-et-utiliser-les-outils-de-la-me-1> >.

20. *Ibid.*

Les trois niveaux de compétences à développer d'après Thomas Chaimbault

STRATÉGIQUE	TECHNIQUE	ORGANISATIONNEL
<ul style="list-style-type: none"> • Identification du contexte numérique • Mesure des enjeux • Descriptions des objectifs personnels et collectifs • Mesure des présupposés des outils requis 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de son propre écosystème informationnel • Maîtrise des outils de veille 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance des compétences dans les fiches de postes • Répartition des fonctions de manière claire • Expérimentation facilitée • Pérennisation des expériences réussies

Lieux et méthodes pour développer des compétences

Depuis quelques années, plusieurs formations permettent de développer ces nouvelles compétences. Il y a des formations de type institutionnel comme celles organisées par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) et qui offrent des stages complets dans le domaine avec notamment Silvère Mercier et Lionel Dujol comme animateurs. C'est également le cas de l'enssib qui forme les cadres des bibliothèques d'État aux questions liées au Web 2.0. De nombreux stages sont également organisés dans les unités régionales de formation à l'information scientifique et technique (URFIST) et les centres de formation aux carrières des bibliothèques (CFCB). Il est également possible de se former en interne en bénéficiant de l'expérience de collègues plus avancés. De la même façon, l'autoformation est importante en cas d'absence de formation ou pour mieux continuer à apprendre entre deux stages. C'est aussi la possibilité de s'inscrire dans des dispositifs d'échanges et de bonnes pratiques, voire de devenir soi-même rédacteur dans des dispositifs web.

Le besoin de professionnels formés et qui continuent à développer leur culture numérique est une condition indispensable pour la mise en place d'une politique de médiation numérique ambitieuse et cohérente.

Comment mettre en place une médiation numérique ?

La médiation numérique ne repose pas que sur des outils, même s'ils sont supports de nombreuses actions. Il est nécessaire d'envisager des politiques cohérentes pour forger des actions efficaces qui requièrent des analyses et des évaluations.

Il est impossible d'envisager la médiation sans outils et notamment sans les outils du Web 2.0. Les Content Management System (CMS, en français gestion de contenu), les wikis, les blogs, les forums, les messageries instantanées, les catalogues 2.0, les réseaux sociaux font pleinement partie des instruments supports de la médiation numérique. Les pistes d'expérimentation tournent autour de catalogues ou de portails communs qui permettent d'envisager des *mashups*. Mais il faut aussi songer à la liaison numérique-physique avec les possibilités de louer un bibliothécaire (*rent a librarian*) pendant un laps de temps, ou de rencontres autour des livres type *speed-booking*. Des dispositifs sont présentés sur le blog de Silvère Mercier et regroupés dans une carte type *mind mapping* en ligne²¹.

Ce qui produit la valeur ajoutée, ce sont justement les moyens et les interactions permises par ces outils. Même s'il faut développer des compétences techniques, c'est bien la vision stratégique qui prime.

La prise en compte de l'utilisateur implique une réflexion sur la manière dont l'organisation documentaire souhaite s'adapter à des besoins différents et nouveaux exprimés par les publics. La médiation numérique n'est pas pour autant en rupture totale avec les autres missions plus classiques de politique documentaire et de gestion des collections. Une politique éditoriale globale doit donc être établie au niveau de l'établissement afin de définir une stratégie cohérente et l'adhésion des salariés. Il apparaît d'ailleurs que ce ne sont pas les outils les plus coûteux qui apportent les meilleurs résultats.

L'évaluation du projet se pense d'emblée²². Au niveau de l'évaluation, il est important d'en mesurer les effets sur le long terme. Au niveau de l'évaluation interne, le degré d'investissement dans ces nouveaux dispositifs et ces nouvelles technologies se mesure par la motivation et la fréquence d'utilisation des professionnels de la structure. Ils seront alors d'autant plus efficaces pour convaincre et inciter les usagers. L'évaluation doit donc porter autant sur les mesures statistiques au niveau des applications

21. < <http://www.mindmeister.com/fr/153648606/dispositifs-de-mediation-numerique> >.

22. Sur ce point, on lira avec soin le chapitre de Xavier Galaup sur l'évaluation des politiques de médiation documentaire numérique ; Xavier Galaup, « Éléments pour une évaluation de la médiation documentaire numérique », in *Développer la médiation documentaire numérique*, *idem*.

web (sites, portails, catalogues ou bien encore page Facebook) qu'au niveau de la fréquentation de l'établissement, de son nombre d'emprunts. Surtout, au final, c'est bien l'image de marque de l'établissement qui prime et notamment sa capacité d'attraction, qui peut s'évaluer par le nombre de demandes de partenariats qui en résulte. Toutefois, la démarche ne doit pas être uniquement de la communication ou une simple stratégie marketing, mais bien le développement d'une offre de services à vocation durable. La médiation numérique n'est donc pas qu'un concept à la mode qui surferait dans le prolongement du Web 2.0. C'est aussi une reformulation des milieux documentaires dans la manière de travailler, ainsi qu'une augmentation des potentialités et des offres de services aux usagers. Toutefois, cette évolution n'est nullement une rupture ; au contraire, c'est une continuité et un prolongement des politiques documentaires et de gestion de collection. La médiation numérique cherche d'ailleurs à accroître la cohérence entre les stratégies physiques et numériques. Elle offre de nouvelles perspectives et de nouveaux services aux usagers, et recouvre au final les objectifs de la médiation numérique en général, à savoir donner les moyens aux usagers de pouvoir effectuer des choix et de parvenir à exercer leur esprit critique.

MÉDIATION, DÉSINTERMÉDIARISATION ET MILIEUX ASSOCIÉS

La médiation correspond au « juste milieu » entre rôle des professionnels, place des usagers et intégration des outils. La médiation, c'est surtout le développement de milieux de travail et de partage efficaces : des milieux associés.

Que sont donc ces milieux associés et en quoi peuvent-ils être intéressants pour les services documentaires ?

Le Web et les outils du Web 2.0 s'inscrivent *a priori* dans un processus de « désintermédiation »²³ dans le sens où la recherche d'information et son organisation se trouvent personnalisées et passent outre la médiation traditionnelle. Cette dernière étant notamment constituée par les intermédiaires professionnels comme les bibliothécaires et les documentalistes, et leurs processus de classement comme les thésaurus ou les classifications. L'utilisateur accède ainsi plus aisément et plus rapidement au document. Mais le gain de temps supposé n'en est pas nécessairement un.

23. Roger T. Pédaque, *Le document à la lumière du numérique*, Caen, C&F éditions, 2006.

La question de l'évaluation de l'information²⁴ ainsi que de sa validation se trouve désormais être du ressort de l'utilisateur²⁵. Mais d'autres intermédiaires ou médiateurs demeurent présents.

En effet, la figure du *metaxu*, objet ou personne intermédiaire, fait apparaître cette nécessité de l'altérité comme le montre Philippe Quéau :

« Dans une époque comme la nôtre, prompte aux fractures, aux coupures, aux exclusions, nous avons besoin de nouveaux intermédiaires, et d'une pensée de la médiation. La médiation, c'est essentiellement la question de l'autre – dont nous devrions être les bergers – et non les loups. »²⁶

De nouveaux intermédiaires émergent, tantôt relais d'informations, tantôt producteurs. Les *metaxu* permettent de créer des ponts et d'éviter les différentes fractures. Ils sont les liens qui permettent à des dispositifs de médiation numérique de devenir pleinement des milieux associés :

« Le concept de milieu associé a été forgé par Simondon pour caractériser un milieu technique d'un type très particulier : est appelé « associé » un milieu technique tel que l'objet technique dont il est le milieu « associe » structurellement et fonctionnellement les énergies et les éléments naturels qui composent ce milieu, en sorte que la nature y devient une fonction du système technique. »²⁷

Le concept de milieu associé s'applique parfaitement aux environnements numériques :

« Or, à l'époque des hypomnemata²⁸ numériques, il existe de tels milieux techniques et industriels où c'est l'élément humain de la géographie qui est associé au devenir du milieu technique : tel est le cas du réseau Internet. Et elle est la raison pour laquelle Internet rend possible l'économie participative typique du logiciel libre. Internet est en effet un

24. Alexandre Serres, « Évaluation de l'information sur Internet : le défi de la formation », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n° 6, pp. 38-44. [En ligne] : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0038-006> >.

25. Voir aussi le chapitre VIII, « Formation et culture de l'information », p. 161.

26. Philippe Quéau, « Metaxu ? », in *Metaxu, le blog de Philippe Quéau*. [En ligne] : < <http://queau.eu/a-propos/> >.

27. Bernard Stiegler. *Prendre soin, 1, De la jeunesse et des générations*, Paris, Flammarion, 2008, p. 53.

28. Les hypomnemata sont des supports de mémoire. « Les hypomnémata, au sens général, sont les objets engendrés par l'hypomnesis, c'est-à-dire par l'artificialisation et l'extériorisation technique de la mémoire. Les hypomnémata sont les supports artificiels de la mémoire sous toutes leurs formes : de l'os incisé préhistorique au lecteur MP3, en passant par l'écriture de la Bible, l'imprimerie, la photographie, etc. ». La suite de la définition se trouve sur le site d'Ars Industrialis. [En ligne] : < <http://arsindustrialis.org/hypomn%C3%A9mata> >.

milieu technique tel que les destinataires sont mis par principe en position de destinataires. Cette structure participative et en cela dialogique est la raison de son succès foudroyant. »²⁹

Les plates-formes de signets sociaux tels Diigo constituent un exemple intéressant de milieux associés. En effet, ils permettent à l'utilisateur de construire son environnement informationnel *via* des relations de partage et de confiance librement choisies et réfléchies. Il n'y a pas de dissociation par des intermédiaires publicitaires³⁰. Ces dispositifs reposent sur une logique propre à la veille. Il convient toutefois d'en élargir la définition en considérant la veille à la fois comme un processus de sélection d'information et de ressources de confiance, mais aussi comme un système, voire un état d'esprit, qui cherche à prêter attention aux autres, par opposition à une logique de surveillance. Les signets sociaux permettent en effet la constitution d'un réseau d'intermédiaires identifiés par l'utilisateur comme étant dignes de confiance ou d'intérêt.

Cette capacité à choisir s'inscrit dans une dimension culturelle parfaitement décrite par Hannah Arendt :

« En toute occasion, nous devons nous souvenir de ce que, pour les Romains – le premier peuple à prendre la culture au sérieux comme nous –, une personne cultivée devait être : quelqu'un qui sait choisir ses compagnons parmi les hommes, les choses, les pensées, dans le présent comme dans le passé. »³¹

La richesse de la médiation, notamment documentaire, peut se réaliser au travers de la constitution de milieux associés mêlant une grande diversité d'éléments, d'acteurs et d'objets. Incontestablement, c'est aussi une relation qui s'accroît avec des collègues, mais également avec les usagers.

29. Bernard Stiegler, *idem*, p. 53

30. Diigo permet d'ailleurs de signaler les intrusions de type spam avec des profils uniquement publicitaires.

31. Hannah Arendt, *La crise de la culture*, Paris, Gallimard, 1989 (Folio Essais n° 113), p. 288.

+++++

CHAPITRE VII

USAGES ET USAGERS

+++++

+++++

CHAPITRE VII

USAGES ET USAGERS

+++++

Le numérique change les usages et les usagers, et la moindre innovation ou le moindre développement d'un nouvel outil paraît modifier la situation. Les usages et les pratiques ne demeurent pas totalement stables, tandis que les compétences requises sont diverses et ne sont pas toujours partagées par tous les usagers, voire par les professionnels eux-mêmes. Dans cette configuration, il est difficile de catégoriser des usages de façon durable. La distinction entre usagers et non-usagers se révèle clairement insuffisante. De même, le concept de fracture numérique ne saurait suffire à tout expliquer, tant les usages et pratiques sont divers et complexes.

Dans la prise en compte des usagers, la tentation théorique a toujours été de considérer l'utilisateur comme l'élément central. Ce choix n'est pas critiquable, et les bibliothèques et les centres de documentation ont très tôt pris conscience de cette importance au moment où les administrations ont été sommées d'orienter leur stratégie vers les besoins des administrés tandis que les entreprises déplaçaient leurs stratégies du produit aux clients. Toutefois, la mise au centre du système de l'utilisateur n'est parfois restée que théorique. En effet, cette mise au centre doit évidemment être effectuée en cohérence avec le reste des missions. Il est bien connu que les besoins des usagers peuvent parfois entrer en opposition avec les missions de conservation de certaines bibliothèques. Mais il est probable que le problème se situe en fait ailleurs, au niveau de l'accueil. Comme le remarque la bibliothécaire du blog *Desperate Librarian Housewife*, l'accueil est inexistant dans la plupart des bibliothèques qu'elle a pu visiter en France et à l'étranger. Cela peut témoigner d'un étrange paradoxe et faire vraiment douter de la place réellement centrale de l'utilisateur. Toutefois, elle rappelle à dessein que le besoin de l'utilisateur est très souvent de ne pas être accueilli par le personnel pour ne pas être dérangé :

« Mais je dirais plutôt dans la majorité des cas pas accueillie du tout et ce quel que soit le pays ! Ce qui je dois l'avouer me convient très bien, je déteste que l'on me saute dessus à peine franchi le

seuil d'un lieu, j'aime pouvoir m'y promener, découvrir les lieux, ressentir l'ambiance, je dirais même m'imprégner... »¹

En conséquence, il apparaît que l'utilisateur doit développer de lui-même son adéquation avec les lieux ou les services qu'on lui propose, sans qu'on lui impose nécessairement des manières de faire ou de voir. Cependant, l'autre risque est celui de se contenter d'une autonomie de façade de l'utilisateur.

LE MYTHE DE L'AUTONOMIE

+++++

L'autonomie fonctionne souvent comme un mirage en matière éducative et elle constitue une espérance parfois vaine en bibliothèque. Elle n'a qu'un sens relatif. L'individu est autonome dans certaines situations. L'autonomie correspond à la capacité à pouvoir agir seul, sans l'aide des autres. Malheureusement, le constat de cette autonomie est discutable et diffère selon les observateurs. Trop souvent, l'illusion d'autonomie semble être privilégiée à l'autonomie réelle. Et c'est bien le problème. Les environnements numériques accroissent fortement cette illusion de capacité à travailler et à comprendre. Un individu derrière un ordinateur n'est pas nécessairement un individu qui maîtrise parfaitement l'outil et sa complexité.

Il est vrai que les discours médiatiques et commerciaux véhiculent l'idée d'un apprentissage aisé par immersion, du seul fait d'être branché. Or, rien n'est plus faux. Pourtant, politiques et administratifs sont parfois tentés de privilégier les équipements plutôt que les médiations appropriées. Au niveau des entreprises et des organisations, la tentation est parfois la même avec la mise en place de solutions informatiques d'allure optimale, mais qui ne sont pas utilisées pleinement par des employés qui négligent des fonctionnalités ou qui rencontrent des difficultés.

Ce n'est pas parce qu'on dispose d'un accès Internet que l'on est capable d'obtenir toute l'information désirée. L'autonomie de l'utilisateur est donc à revoir dans bien des cas, surtout en matière informationnelle, où les solutions multimédias ont pu donner l'illusion qu'il était possible de se passer de la médiation de professionnels en toute occasion.

1. Billet en forme d'hommage, billet du 10 novembre 2012, *Desperate Housewife Blog*. [En ligne] < <http://sophiebib.blogspot.fr/2012/11/billet-en-forme-dhommage.html> >.

Il est donc préférable de modérer l'enthousiasme pour l'autonomie et de privilégier des stratégies basées sur la personnalisation et l'individualisation des services et des parcours pour les usagers. De plus, ce n'est pas uniquement agir de façon autonome qui importe ; c'est de plus en plus la façon d'agir avec les autres, en fonction des autres, voire pour les autres. Plutôt que d'autonomie, il s'agit d'attention, à la fois comme capacité à pouvoir se concentrer durablement, mais aussi comme moyen de pouvoir échapper à ceux qui cherchent à la capter.

Rien d'étonnant à ce qu'il faille donc faire plus attention aux usagers, bien au-delà justement de l'illusion de l'autonomie ou à l'inverse face des comportements non prescrits initialement. La richesse des usagers provient de leur diversité. L'utilisateur n'est pas unique. Il est vrai que ce public varié ne facilite pas les choses, y compris dans des entreprises où se côtoient parfois divers corps de métiers et où des incompréhensions peuvent naître entre des spécialistes de disciplines différentes. Les documentalistes doivent apprendre à comprendre le vocabulaire et les manières d'appréhender l'information des collègues avec ils travaillent. La capacité à pouvoir travailler notamment avec les informaticiens² est devenue essentielle.

Pour ceux qui travaillent dans des environnements de service public, les relations révèlent parfois des choses étonnantes. En effet, les incompréhensions sont multiples et entraînent des éléments communicationnels assez étonnants et parfois drôles. La page Facebook « Brèves de bibliothécaires en service public »³ regorge d'éléments amusants – ou consternants – sur les demandes des usagers. Le numérique ne fait qu'accentuer les risques de dialogues de sourds entre l'utilisateur aux pratiques avancées et le magasinier qui n'est pas au fait des dernières avancées. Mais c'est bien souvent l'inverse, les usagers arrivent avec des connaissances parfois limitées et des imaginaires sans limites que le discours médiatique n'a fait qu'accroître. Entre celui qui souhaite se connecter sur le Web à la bibliothèque pour « trouver des femmes » (*sic*) et ceux qui cherchent en vain les livres numériques dans les rayons, la diversité des demandes auxquelles le professionnel de l'information est confronté est impressionnante.

2. Nos expériences personnelles, les retours de divers collègues et les rapports de stages d'étudiants font régulièrement état de la nécessité absolue d'une bonne relation et d'une bonne compréhension avec les collègues informaticiens.

3. Page Facebook, « Brèves de bibliothécaires en service public » : < <https://www.facebook.com/groups/brev2bib/> >.

QUE SONT LES USAGES ?

Les usages de l'information sont à distinguer selon les interactions qui s'opèrent. Ainsi, Yves-François Le Coadic distinguait quatre champs principaux dans l'étude des usages de l'information :

- l'étude des systèmes d'information et des usages de l'information ;
- l'étude des usagers dans le système d'information ;
- l'étude des besoins d'information ;
- l'étude des interactions informationnelles.

Il s'y ajoute des problèmes de vocabulaire que le numérique ne fait que complexifier. On distingue usage, habitude et pratique de la façon suivante : l'usage désigne un art ou une manière de faire. Selon Le Coadic :

- « L'usage est une activité sociale, l'art de faire, la manière de faire. C'est une activité que l'ancienneté ou la fréquence rend normale, courante dans une société donnée, mais elle n'a pas force de loi, à la différence des mœurs, des rites, « des us et des coutumes », habitude de vie auquel la plupart des membres d'un groupe social se conforme »⁴.
- l'habitude marque une certaine fréquence et un ancrage réel. Elle renvoie également à l'*habitus* de Bourdieu qui désigne ainsi des marqueurs identitaires d'une certaine classe sociale. C'est une vision plus culturelle, des jugements de valeur y sont parfois associés pour distinguer ce qui relève des bonnes habitudes et des mauvaises ;
- la pratique renvoie par exemple à la pratique d'écriture, à la pratique de lecture. Elle met en avant une activité ou une action.

Avec le numérique, on a parfois du mal à distinguer les trois. La pratique recouvre généralement la finalité, tandis que l'usage se réfère au comment, à la manière de. Les usages concernent plutôt les outils, les pratiques se réfèrent plus à l'acte. Pour autant la dichotomie paraît trop

4. Yves-François Le Coadic, *Usages et usagers de l'information*, Paris, A. Colin, 2004.

stricte avec les objets numériques. Les pratiques deviennent ainsi difficiles à observer selon Jacques-François Marchandise, directeur du développement de la Fondation pour l'internet nouvelle génération (FING), qui plaide pour une observation des changements ordinaires afin d'éviter de demeurer dans des visions révolutionnaires positives ou négatives :

« On parle souvent d'usages à propos des outils (le stylo, le téléphone) et de pratiques à propos de nos pratiques sociales (écrire une lettre d'amour, appeler un ami), mais les dispositifs numériques rendent de plus en plus souvent cette distinction malaisée, certaines pratiques s'identifiant dans un premier temps aux outils et aux plateformes techniques qui en sont les vecteurs (je blogue). » ⁵

QUAND USAGE NE SIGNIFIE PAS CULTURE

+++++

L'usage ne renvoie pas à la même acception que la culture. Or, parfois, les discours médiatiques effectuent des raccourcis discutables, notamment en ce qui concerne les jeunes générations. Des expressions sont ainsi fréquemment employées pour désigner l'intérêt des jeunes pour les objets techniques : natifs du numérique, génération Google, génération Internet, etc. Cependant, faut-il parler de pratiques, d'usages voire de culture numérique adolescente ? Pouvons-nous parler de pratiques culturelles pour qualifier le fait que de nombreux adolescents tiennent des blogs, type skyblogs ? Il faut par ailleurs noter que l'activité de bloguer représente à la fois l'usage d'un outil et une pratique d'écriture.

Par conséquent, les catégorisations faciles et les jugements trop rapides sont à éviter. De même que les usages ne sont jamais totalement induits par la technique, la neutralité de l'objet technique est un mythe qu'il faut également combattre. Tout objet technique contraint et influence des usages, il y a une logique de l'objet auquel il est parfois possible de se soustraire. Et contrairement aux discours qui arguent de la simplicité et de la liberté, ces logiques sont prépondérantes dans les dispositifs numériques. On y rencontre notamment beaucoup d'exemples d'affordances. Le concept introduit

5. Jacques-François Marchandise, « Observer les changements ordinaires », [Internetactu.net](http://www.internetactu.net), Article du 27 octobre 2007. [En ligne] : < <http://www.internetactu.net/2007/10/01/observer-les-changements-ordinaires/> >.

par Gibson⁶ qualifie le fait qu'un objet peut dicter quelques usages de par sa conception. Il existe beaucoup d'affordances dictées notamment par les écrans qui constituent souvent des limites absentes dans la page (papier) où il est toujours aisé d'annoter sur les marges. Le numérique n'est pas toujours aussi libérateur qu'il n'y paraît.

Pour les systèmes d'information et documentaires, il est important d'examiner les usages en leur sein. Mais il faut se prémunir d'un regard fixe, tant les usages sont fluctuants. Que ce soit pour un outil, un document ou une même information, il peut y avoir une grande variété d'usagers. C'est d'ailleurs le rôle du professionnel de l'information et des documentalistes de veiller à maintenir divers usages possibles. Ce n'est donc pas qu'une question d'offre et de demande, et il convient probablement d'aller plus loin que le besoin d'information. La définition de l'*information literacy* la plus souvent retenue est celle de l'American Library Association (ALA) en 1989 ; elle fait de la reconnaissance du besoin d'information le point de départ de la maîtrise de l'information :

« Être compétent dans l'usage de l'information signifie que l'on sait reconnaître quand émerge un besoin d'information et que l'on est capable de trouver l'information adéquate, ainsi que de l'évaluer et de l'exploiter. »⁷

Le besoin d'information s'exprime de manière complexe et diffère selon les usages et les personnes. Il est pourtant sans cesse placé comme condition *sine qua non* de la recherche d'information, comme une sorte de Graal informationnel. Pourtant, d'autres besoins se télescopent avec le besoin d'information (voir schéma p. 149).

Parfois, il y a une méconnaissance voire une ignorance totale du besoin d'information. Il faut admettre de ne pas savoir quelque chose pour exprimer un besoin d'information. Par conséquent, il faut déjà des connaissances pour identifier précisément un tel besoin. Ce n'est donc pas inné et encore moins aisé.

6. James J. Gibson, "The Theory of Affordances", in R. E. Shaw & J. Bransford (eds.), *Perceiving, Acting, and Knowing*, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, 1977.

7. Texte original : "To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information", American Library Association, Presidential Commission on Information Literacy: Final report. Chicago, ALA, 1989, p 1. Traduction par Paulette Bernhard, « Apprendre à maîtriser l'information : Des habiletés indispensables dans une "société du savoir" », *Éducation et Francophonie*, 1998. XXVI(1). [En ligne] < <http://www.acelf.ca/c/revue/revuehtml/26-1/09-bernhard.tml> >.

Cette prise en compte de la diversité des usagers et de leurs difficultés éventuelles pose la question de l'« usabilité » d'un service ou système d'information, c'est-à-dire de la mesure des usages. Mais pour mesurer des usages, il faut se départir d'une vision figée avec des usages jugés conformes et d'autres à bannir absolument. La prise en compte des besoins d'usagers doit amener à faire évoluer les mesures, sans quoi il est impossible d'envisager un système performant s'il est par avance trop normé. Il faut donc tenter de distinguer des régularités plutôt que des lois absolues dans l'étude des usages.

UNE GRANDE DIVERSITÉ D'USAGERS

+++++

Pour appréhender toute la diversité des usagers, le premier réflexe à abandonner est celui de vouloir faire de l'utilisateur un documentaliste ou un bibliothécaire potentiel. Il n'y a donc pas vraiment d'utilisateur idéal. Toutefois, il est toujours plaisant de voir un utilisateur découvrir de nouvelles ressources et de nouveaux services. L'utilisateur n'est pas un consommateur. Il existe plusieurs typologies d'utilisateurs. Un exemple intéressant vient d'une étude⁸ effectuée par la Bibliothèque publique d'information (Bpi), où il existe un public nombreux et surtout très varié. Trois grandes catégories avaient été distinguées par l'étude :

- les conformes (utilisateurs attendus) ;
- les démonstrateurs (utilisateurs peu discrets, manifestants, public adolescent) ;
- les spectateurs (qui viennent généralement accompagner un conforme ou un démonstrateur).

Parmi les publics les plus difficiles figurent tous ceux auxquels on ne songeait pas initialement ou qui viennent pour des motifs qui n'ont rien à voir avec les missions principales. Ils peuvent faire partie des démonstrateurs en se montrant bruyants, voire dérangeants. Certains viennent pour trouver refuge dans les locaux de la bibliothèque, voire pour se préserver du froid. L'utilisateur trop passif peut quant à lui être jugé peu actif, notamment

8. Jean-François Barbier-Bouvet, « Les nouvelles technologies du bout des doigts. Sociologie des usages en espace public », *Réseaux*, 1987, 5(25), 7-20, < [doi:10.3406/reso.1987.1259](https://doi.org/10.3406/reso.1987.1259) >.

vis-à-vis des ressources disponibles. On se demande donc également ce qu'il fait réellement.

L'autre problème actuel est la présence des étudiants dans tous types de bibliothèques, y compris les municipales. Ils y viennent pour travailler et pour bénéficier éventuellement du wifi, mais ne sont pas pleinement le public attendu dans les bibliothèques municipales. Dans certaines bibliothèques municipales, notamment dans les grandes villes, les espaces de travail finissent de fait par être envahis par un public étudiant qui y trouve un lieu de travail plus proche parfois de leur logement et un lieu plus pratique que leur bibliothèque universitaire. Cependant, la présence massive d'un type de public finit bien souvent par déranger les autres, voire faire fuir d'autres usagers.

Le risque est donc, lors de changements stratégiques ou de reconfiguration des lieux, non pas de gagner de nouveaux usagers... mais d'en perdre. Le numérique doit donc être pris en compte comme un moyen d'élargir les services aux usagers, mais aussi d'en gagner de nouveaux, tout en préservant les habitués.

L'USAGER ACTEUR OU L'IDÉAL DU WEB 2.0

Le bibliothécaire allemand Thomas Hapke⁹ évoque une nouvelle étape dans la prise en compte de l'utilisateur, étape qui tend à céder la place au participant, parfois qualifié d'« *utilisacteur* ». On est dans une vision clairement orientée Web 2.0 et bibliothèque 2.0 avec un utilisateur coproducteur d'éléments, notamment sur le catalogue en ligne. Cependant, cet utilisateur est encore rare et il ne faut pas chercher à reproduire l'erreur habituelle de voir en l'utilisateur un bibliothécaire ou documentaliste potentiel. Par conséquent, l'utilisateur acteur ne va pas utiliser et améliorer le catalogue de la bibliothèque à l'instar d'un professionnel, il va surtout chercher à l'utiliser pour son propre bénéfice. Cet utilisateur idéal, c'est en fait celui de *librarything*¹⁰. Le service parfois présenté comme un modèle de bibliothèque 2.0 offre une grande variété de services à l'utilisateur qui peut classer ses propres ouvrages, les annoter, les commenter, les taguer. Il peut donc rechercher des avis, faire des recherches par thématique, etc. Pour inciter l'utilisateur à devenir acteur et à participer, un gros travail de médiation est à

9. Hapke Thomas, "Informationskompetenz 2.0 und das Verschwinden des Nutzers", *Bibliothek Forschung und Praxis*, 2007, vol. 31, n° 2, pp. 137-149.

10. Voir le chapitre IV, « Appréhender le Web », p. 55.

développer entre les ressources et les usagers, mais aussi entre les professionnels et les usagers et, au final, entre les usagers eux-mêmes.

L'antithèse de « l'utilisateur 2.0 » est à l'inverse ce non-usager qu'il faut tenter de séduire pour qu'il devienne utilisateur des services proposés.

LE NON-USAGER

+++++

L'intérêt pour les non-usagers n'est pas apparu uniquement avec le numérique. Les stratégies pour parvenir à attirer de nouveaux publics sont diverses, depuis les tentatives de « bibliothèques hors les murs » et autres animations pour casser des barrières psychologiques qui font que certaines personnes ne se sentent pas légitimes. Cette question de la légitimité ou du sentiment d'incompétence technique ou intellectuelle demeure, voire s'accroît sous différentes formes avec le numérique.

Il est également dommageable que ce sentiment d'incompétence soit désormais présent chez des professionnels qui ne se sont pas remis en cause depuis trop longtemps, ce qui constitue une faute professionnelle. Les non-usagers sont parfois également des bibliothécaires et des documentalistes qui se trouvent incapables de répondre aux demandes et aux exigences du public qu'ils peuvent décevoir. On ne compte d'ailleurs plus les usagers qui finissent par préférer aller se connecter dans un célèbre fast-food où la connexion web est facilitée et illimitée.

L'acceptation la plus classique du non-usager désigne celui qui n'utilise aucun des services de la structure documentaire, que ce soit en présentiel ou en ligne, alors qu'il constitue initialement un public cible. Les raisons à ces non-usages sont aussi diverses, car il n'existe pas qu'une seule cause au non-usage (voir aussi chapitre précédent). L'une des explications les plus courantes est bien connue : les services documentaires tels que les bibliothèques sont perçus comme des lieux de savoir, quelque peu élitistes et proches de l'école. Dès lors, beaucoup s'en excluent automatiquement parce qu'ils se sentent totalement illégitimes. Dans le cas des publics adolescents qui désertaient parfois de manière soudaine une bibliothèque de quartier après en avoir été usager, il s'agit surtout d'une volonté de marquer une rupture à la fois avec l'école, mais aussi avec les parents qui furent parfois les premiers prescripteurs.

Mais il y a aussi le non-usage lié à l'ignorance des services proposés. Cela implique une politique de communication plus active, plus rigoureuse et mieux ciblée. Il en va de la pérennité des services documentaires

d'en prendre conscience et de développer un travail de communication de qualité. Cette communication passe par un spectre médiatique plus large prenant en compte l'évolution des pratiques, notamment celles des jeunes générations qui sont les futurs publics adultes.

LE CAS DES JEUNES GÉNÉRATIONS ET DES PUBLICS ADOLESCENTS

+++++

Les jeunes générations et la technique

La forte attirance des jeunes publics pour les moyens de communication récents que sont les blogs et la messagerie instantanée sur Web, le portable, les baladeurs mp3, etc. est évidente. Cependant attirer ne signifie pas pour autant maîtriser. Et nous songeons ici non seulement à la maîtrise technique en tant que *computer literacy*, mais également au traitement de l'information en tant qu'*information literacy*.

Les adolescents surestiment fréquemment leur maîtrise de l'Internet, notamment parce que l'intermédiaire du moteur de recherche leur garantit des résultats, même s'ils ne sont pas pertinents. Il n'y a pas de compréhension du fonctionnement des réseaux ainsi que des outils de recherche.

Les usages des jeunes générations évoluent, ce qui s'illustre entre autres par les détournements de la technique pour des utilisations non prévues initialement¹¹. C'est notamment le cas avec le wifi qui permet à des étudiants équipés de portables de surfer durant le cours au lieu d'être attentifs aux propos de l'enseignant. Plus rare est la pratique parfois nommée *sandbag*¹², qui consiste à corriger l'enseignant, et donc à contester son autorité au travers de sa légitimité, en vérifiant au fur et à mesure sur Internet ses affirmations. Les jeunes générations utilisent les objets numériques de manière ludique ou pour des communications de type phatique.

11. Jacques Perriault, *La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer*, Paris, Flammarion, 1989.

12. Le terme de *sandbag* désigne le dérangement volontairement causé à une personne, par exemple un enseignant, mais il possède également la signification que l'on trouve au poker et dans les jeux vidéo et qui indique une stratégie destinée à cacher son jeu.

Besoin d'affirmation et sociabilité juvénile

Les jeunes générations ne conçoivent pas les objets techniques dans une perspective pédagogique ou d'acquisition d'informations et de connaissances. Ce n'est en aucun cas l'objectif premier de l'usage des blogs, des réseaux sociaux, des messageries instantanées ou du portable. Il s'agit avant tout de la nécessité de s'intégrer et de montrer à la fois sa présence et son apport individuel au sein d'un groupe. Pour autant, il ne s'agit pas d'intelligence collective ou collaborative, mais davantage de sociabilité juvénile. Les adolescents cherchent à se distinguer également de la culture parentale ainsi que de la culture scolaire, dans une démarche essentielle à la construction du jeune adulte. Pour autant, nous ne pouvons adhérer à une vision qui fait du jeune adolescent un individu auto-formé par l'intermédiaire des objets techniques. Il ne faut donc pas confondre les différents besoins des jeunes générations (voir le schéma ci-après sur les différents besoins). Les études sociologiques relèvent donc principalement le besoin d'affirmation qui repose notamment sur l'exhibition de son capital relationnel¹³, et de son affiliation au groupe¹⁴, partie intégrante de la réalisation de soi de l'adolescente.

La recherche d'informations s'effectue d'ailleurs le plus souvent de manière irréfléchie, sans véritable volonté de s'ancrer dans une démarche de construction de connaissances. La recherche semble spontanée en s'inscrivant dans la logique de bouton-poussoir du moteur de recherche qui renvoie toujours une réponse, quelle que soit la question. La requête sans réponse devient une exception troublante. Dès lors, l'utilisateur ne comprend pas qu'une base de données ordonnée puisse parfois lui renvoyer une absence de résultats à la suite d'une requête mal formulée. Généralement, il va considérer la base comme incomplète ou le système de recherche comme inefficace plutôt que de remettre en cause sa propre méthode.

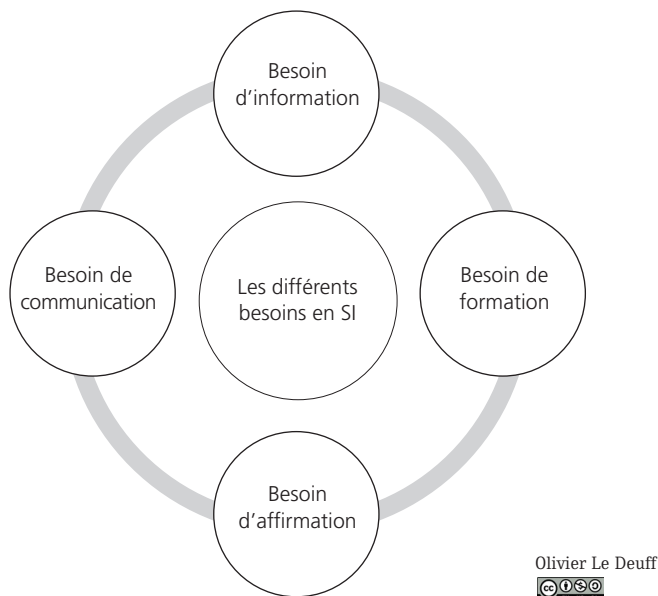
Le besoin d'information n'est pas toujours conscient chez les jeunes générations. Deux universitaires néerlandais¹⁵ constatent d'ailleurs que la surinformation ne préoccupe pas les jeunes générations. L'intérêt de séparer le bon grain de l'ivraie n'est pas perçu, tandis que la capacité à repérer l'information pertinente se révèle souvent difficile, car elle sup-

13. Céline Metton, « Les usages de l'Internet par les collégiens : explorer les mondes sociaux depuis le domicile », *Réseaux*, 2004, vol. 22, n° 123.

14. François de Singly, *Les uns avec les autres : quand l'individualisme crée du lien*, Paris, A. Colin, 2003.

15. Wim Ween, Ben Vrakking, *Homo Zappiens: growing up in a digital age*, London, Network Continuum Education, 2006.

Les besoins qui entourent le fameux besoin d'information



pose fréquemment des connaissances au préalable. Finalement, ce n'est pas tant le besoin d'information qui devient préoccupant, mais l'absence de ce besoin. La conscience d'un besoin d'information n'est pas automatique et nécessite une prise de conscience.

Pour autant, cette distinction entre besoin d'information et besoin d'affirmation est rarement effectuée. L'opposition entre pratiques adolescentes et pratiques scolaires aboutit fréquemment à une remise en cause de l'insitution, jugée comme désuète. Pourtant, les usages sont parfois éphémères et vouloir adapter à tout prix la formation à ces derniers ne s'inscrit pas dans une démarche de culture de l'information de façon durable.

Les négligences ou les mauvais usages

Les mésusages ou « abusages », comme les qualifie Yves-François Le Coadic¹⁶, sont nombreux et divers. Les jeunes générations commettent fréquemment des négligences. Le terme de négligence doit être pris ici dans un sens plus large que son sens commun.

16. Yves-François Le Coadic, *Usages et usagers de l'information*, Paris, A. Colin, 2004.

Derrière le concept de négligences, on peut trouver une série de mauvais usages. Ces mésusages ont été particulièrement observés auprès de différents usagers, notamment des publics adolescents et plus particulièrement des élèves de collèges et de lycées. Le concept de négligences permet de regrouper sous une même étiquette des échecs communicationnels et informationnels entre l'utilisateur et le document. L'étymologie latine du mot négligence nous permet d'élargir le concept. *Negligentia* vient de *negligere*, qui se décompose en *neg-legere* et qui signifie « ne pas lire ». Cette origine est clairement soulignée par Régis Debray¹⁷. Par extension, les négligences renvoient donc à toutes ces actions de non-lecture, refus de lecture ou de « mauvaise » lecture. Les définitions classiques du mot rappellent qu'il s'agit aussi d'un état caractérisé par un manque de soin et d'attention :

- A. 1.** Attitude de celui qui fait les choses avec moins de soin, d'attention ou d'intérêt qu'il n'est nécessaire ou qu'il n'est souhaitable. Synon. laisser-aller, inattention ; anton. rigueur, application, soin. Ton, air de négligence ; négligence coupable.
- 2.** Attitude de celui qui cherche à faire les choses avec moins de soin, d'attention ou d'intérêt qu'il ne paraît nécessaire, dans un souci d'élégance.
- B. 1.** Acte qui témoigne que son auteur a manqué du soin, de l'attention, de l'intérêt normalement attendus. Synon. étourderie, inattention, relâchement. Négligences de style ; reprocher ses négligences à qqn.¹⁸

Les synonymes sont également révélateurs et rassemblent une grande partie des comportements observables chez les élèves¹⁹. Ils sont majoritairement la conséquence d'une non-lecture ou d'une lecture peu soutenue, ce qui rend opérationnel le concept de négligences pour les définir.

17. Régis Debray, *Vie et mort de l'image : une histoire du regard en Occident*, Paris, Gallimard, 1995 (Folio Essais n° 261).

18. Article « Négligence », in *Trésor de la langue française informatisé*. [En ligne] : < <http://www.cnrtl.fr/definition/n%C3%A9gligence> >.

19. Notamment dans le cas de non-lecture de consignes ou d'information.

Le syndrome Gaspard Hauser : l'utilisateur mineur face à l'information

Les négligences peuvent conduire à un état de minorité autant intellectuelle que technique. Un état qu'on peut qualifier de « syndrome de Gaspard Hauser ». En effet, celui qu'on appelait l'orphelin de l'Europe est demeuré l'exemple d'un mineur manipulé et aisément manipulable, sans qu'il soit possible d'établir son ascendance. Gaspard n'est pas du tout autonome et il ne peut s'exprimer. Il est exhibé, cible de toutes les « mauvaises » attentions. Il n'a reçu aucune formation et ne peut donc se situer ni par rapport à ses parents inconnus, ni historiquement²⁰.

Le syndrome s'applique aux plus jeunes en raison de leurs lacunes en histoire parfois étonnantes²¹. Il est par conséquent difficile d'effectuer une recherche d'information optimale quand on manque de connaissances de base pour analyser un problème posé. Il est donc difficile de savoir où se diriger.

Une chanson allemande évoque Gaspard²² et son attitude, « *sein Gang war gebeugt* », qu'il est possible de traduire par « sa marche était boiteuse » aussi bien que par « sa démarche était hésitante ». Gaspard est incapable de penser et donc d'agir par lui-même, il a besoin de techniques faisant le travail à sa place (par paresse dirait Kant) ou de personnes qui lui serviraient de directeur de conscience²³.

Le choix d'accoler au nom de Gaspard Hauser le terme de syndrome emprunté au lexique médical permet d'effectuer un parallèle entre le domaine médical et celui de la gestion de l'information. Déjà Dan Sperber

20. Poème de Paul Verlaine, *Gaspard Hauser chante* : « Suis-je né trop tôt ou trop tard ? Qu'est-ce que je fais en ce monde ? Ô vous tous, ma peine est profonde : Priez pour le pauvre Gaspard. » Extrait du recueil *Sagesse*. [En ligne] < http://fr.wikisource.org/wiki/%C2%AB_Gaspard_Hauser_chante_%C2%BB >.

21. Hélas, les plus anciens ne semblent pas toujours mieux lotis dans le domaine.

22. Chanson de Reinhard May, *Kaspar Hauser «Sein Haar in Strähnen und wirre, sein Gang war gebeugt. „Kein Zweifel, dieser Irre ward vom Teufel gezeugt.“* (Ses cheveux en mèches incontrôlées et désordonnées, sa marche était boiteuse. Aucun doute, cette erreur était guidée par le diable).

23. « Il est donc difficile pour chaque individu séparément de sortir de la minorité qui est presque devenue pour lui, nature. Il s'y est si bien complu, et il est pour le moment réellement incapable de se servir de son propre entendement, parce qu'on ne l'a jamais laissé en faire l'essai. Institutions (préceptes) et formules, ces instruments mécaniques de l'usage de la parole ou plutôt d'un mauvais usage des dons naturels, (d'un mauvais usage raisonnable) voilà les grelots que l'on a attachés au pied d'une minorité qui persiste. Quiconque même les rejeterait, ne pourrait faire qu'un saut mal assuré par-dessus les fossés les plus étroits, parce qu'il n'est pas habitué à remuer ses jambes en liberté. Aussi sont-ils peu nombreux, ceux qui sont arrivés par leur propre travail de leur esprit à s'arracher à la minorité et à pouvoir marcher d'un pas assuré. », Kant Emmanuel, « Beantwortung der Frage: Was ist Aufklärung? », *Berlinische Monatschrift*, 4, 1784, pp. 481-494 (traduction de Jules Barni : Réponse à la question : « Qu'est-ce que les Lumières ? »). [En ligne] : < http://fr.wikisource.org/wiki/Qu%E2%80%99est-ce_que_les_Lumi%C3%A8res_%3F >.

évoquait le concept de contagion des idées²⁴. Le syndrome ici peut être défini comme un ensemble de caractéristiques (symptômes en médecine), qui permettent de définir un comportement ou un agissement communicationnel basé sur des négligences informationnelles (pathologies en médecine). Il est possible de dresser la liste de toute une série de symptômes fortement liés aux négligences, dont voici quelques exemples :

- méconnaissance d'un sujet (inconscience d'un besoin d'information) ;
- confiance accordée au dernier qui s'est exprimé ou dernier document consulté sur un sujet ;
- propagation de rumeurs sans vérification préalable ;
- croyance en des théories « miracles » qui veulent tout expliquer ;
- nivellement de toutes les sources d'information ;
- méfiance vis-à-vis des autorités classiques et institutionnelles.

La difficulté est alors grande pour les professionnels de l'information qui procèdent par hiérarchisation des sources. Or, cette hiérarchie est inexistante sur les espaces numériques pour un usager qui passera toujours par la même médiation : celle du moteur. Quand ce n'est pas la médiation du moteur, ce sera un autre média unique, type réseau social, qui n'offrira qu'une information limitée et nullement pluraliste, si bien que l'usager est autant déformé qu'informé, tout comme Gaspard fût autant déformé physiquement qu'intellectuellement²⁵.

Gaspard est d'ailleurs un « monstre », c'est-à-dire une chose à montrer, un phénomène de foire. Les doubles numériques suivent quelque peu la même voie en devenant également des objets à voir et à montrer. Bien souvent, il s'agit aussi de se conformer en utilisant des pratiques mimétiques et phatiques qui ne sont pas véritablement informationnelles²⁶.

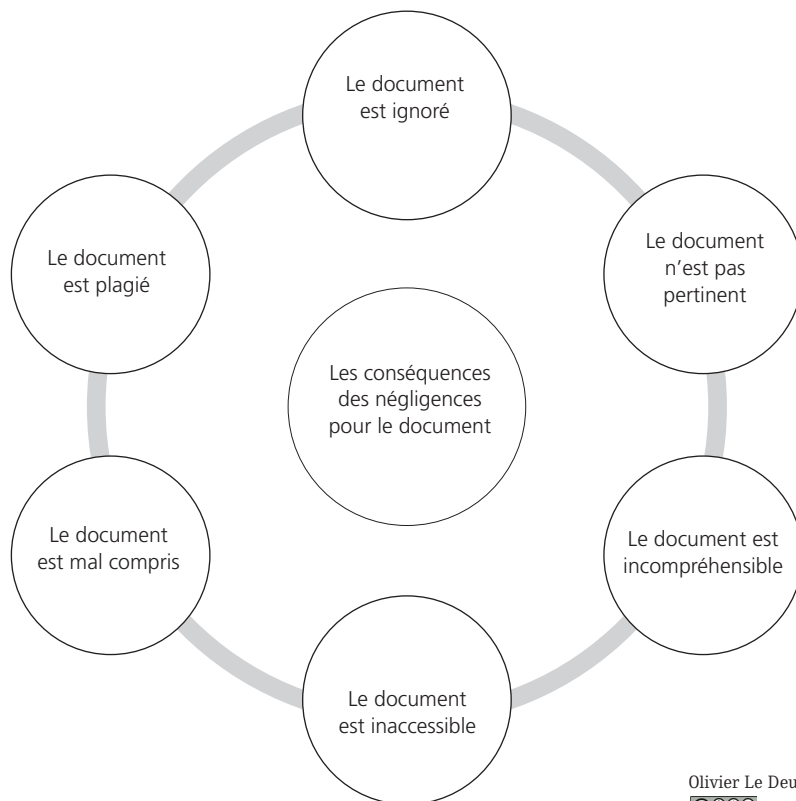
En raison de ces usages divers, de besoins différents de celui du besoin d'information, il est possible de répertorier plusieurs conséquences de ces négligences. Le schéma suivant reprend les différents aléas de la relation entre l'usager et le document.

24. Dan Sperber, *La contagion des idées*, Paris, O. Jacob, 1996.

25. L'analogie avec les personnes qualifiées de « patates de salon » (*couch potatoes*), qui mangent à longueur de journée devant la télévision, est tentante.

26. CLEMI, *Mediappro. Appropriation des nouveaux médias par les jeunes : une enquête européenne en éducation aux médias*, Paris, CLEMI, 2006. [En ligne] < http://www.cleml.org/international/mediappro/Mediappro_b.pdf >.

Les conséquences des négligences



Olivier Le Deuff



- Le document est ignoré : le document pertinent, qui correspond pourtant pleinement au besoin de l'utilisateur, n'est pas trouvé bien qu'il soit présent dans le centre de documentation. Le phénomène se produit fréquemment dans le cas de l'utilisateur qui souhaite opter pour une navigation hasardeuse sur Internet plutôt que de consulter les documents de son service documentaire. Au niveau des élèves, les enseignants et notamment les professeurs-documentalistes tentent d'imposer des temps de réflexion ou un temps d'arrêt dans l'analyse et l'étude du sujet des recherches. Ces temps sont parfois mal perçus par les élèves qui espèrent retrouver leurs habitudes domestiques, notamment en matière de zapping. Le choix des

mots-clés²⁷ se révèle fortement décisif quant aux résultats obtenus. D'autres obstacles liés à des temps d'affichage jugés trop longs (un pdf par exemple) peuvent conduire un usager à ne pas consulter un document qui pourrait se révéler pertinent ;

- le document est plagié : la situation est connue et maintes fois dénoncée. Le document est parfois à peine lu. Les plagiats se rencontrent à tous niveaux depuis l'école jusqu'à l'université, chercheurs compris. Les plagiats sont également présents dans des documents professionnels. L'usager ne cite pas la source, et tente de faire passer le plagiat pour sa propre production. Deux cas de figure se rencontrent, on peut trouver des plagiats maladroits par méconnaissance des règles de citation et d'autres totalement malhonnêtes qui mêlent un patchwork de copier-coller empruntés de-ci, de-là. Il faut toutefois distinguer le plagiat du copier-coller qui peut se révéler utile dans la collecte et la recherche d'information, ce que Nicole Boubée²⁸ considère comme une méthode de prise de notes. La véritable négligence vient de celui qui effectue des copier-coller sans aucune lecture préalable. Il faut évidemment rappeler que plagiat est antérieur au développement du numérique. Le plagiat s'opérait déjà avec le fait de recopier des parties d'un document. Le comble, désormais, est qu'il est possible de réaliser facilement un document qui apparaisse authentique et qui puisse aisément duper. Or, dans certains cas, quasiment aucune ligne n'aura été vraiment écrite par le plagiaire, qui aura parfois à peine lu ce qu'il aura copié... ;
- le document n'est pas pertinent : le document est certes utilisé, mais à contre-emploi. Le document utilisé répond peu ou mal – voire pas du tout – au besoin d'information. Il peut apparaître inadéquat pour diverses raisons. Il peut ne pas correspondre à la recherche initiale en raison d'une méthode de recherche peu efficace et d'une

27. Olivier Le Deuff, « Des bons mots au bon document. Comment éduquer à l'usage des mots-clés efficaces pour accéder à la pertinence documentaire », *Colloque international : discours et document. Schedae*, 2006, prépublication n° 16, fascicule n° 1, pp. 129-134. [En ligne] < http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00098076/en/ >

28. Nicole Boubée, « Le rôle des copiés-collés dans l'activité de recherche d'information des élèves du secondaire », *Colloque ERTé 2008, L'éducation à la culture informationnelle*, Ville-neuve d'Ascq, université Charles-de-Gaulle – Lille 3 [En ligne] : < http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00344161/fr/ .

stratégie de recherche erronée. Le document peut comporter également des informations fausses, si ce n'est périmées, voire des interprétations douteuses ;

- le document est mal compris ou mal interprété : une lecture trop rapide ou incomplète est souvent à l'origine d'erreurs et de contresens fâcheux. Même si le document est pertinent à l'origine, son interprétation laisse à désirer. Le « traducteur » devient traître. Ces erreurs existent depuis les moines copistes. Ce genre de cas est la conséquence d'un problème de lecture, soit en raison d'un survol bâclé, soit en raison de la difficulté du texte qui ne peut être pensé de manière isolée. Le rôle du lecteur est ici essentiel ;
- le document est incompréhensible : le langage employé est trop complexe ou le document est rédigé dans une langue étrangère. L'utilisateur ne parvient pas à le comprendre. Certes, les traducteurs automatiques permettent parfois de contourner le problème, mais ils accroissent le risque d'une mauvaise interprétation. Le problème de la différence de niveau de langage et de connaissances demeure difficile à résoudre, notamment en ce qui concerne des documents issus du Web où les sources de différents niveaux se côtoient ;
- le document est inaccessible : le document intéressant est payant ou bien demande un code d'accès. Il peut avoir disparu, ou le serveur du site est momentanément indisponible. C'est également le cas des documents du Web invisible, cette zone du Web que les moteurs ne parviennent pas à indexer ou qu'ils n'indexent plus.

Les échecs relatés témoignent souvent d'une mauvaise méthode et de capacités insuffisantes pour évaluer l'information. Pour autant, il est possible de trouver de l'information pertinente sans être en situation de recherche absolue. Même en faisant fausse route, il est possible de trouver juste²⁹ avec la théorie de la sérendipité, qui illustre la découverte

29. Olivier Ertzscheid, Gabriel Gallezot, « Chercher faux et trouver juste : sérendipité et recherche d'information. », *1^{ère} conférence internationale francophone en sciences de l'information et de la communication. 10^e colloque bilatéral franco-roumain*, Bucarest, Juillet 2003 [En ligne] : < http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/06/89/sic_00000689_02/sic_00000689.html >.

d'un document intéressant de manière fortuite. Le terme de sérendipité provient de l'ouvrage d'Horace Walpole et son île de *Serendip*, contrée merveilleuse qui recèle de multiples atouts.

Il serait trop facile de ne s'en remettre qu'au seul hasard. Il ne suffit pas. La capacité à distinguer la bonne trouvaille de la mauvaise requiert de l'attention, et notamment la capacité à réagir sur une information, un événement, un lien qui puisse répondre à un besoin. Elle implique une vigilance pour évaluer l'information et la conscience d'un besoin d'information. Tous les usagers ne sont donc pas des Christophe Colomb du numérique. La sérendipité reste subjective : un document peut paraître stimulant pour l'un et totalement insignifiant pour un autre.

Mais la sérendipité a son contraire, la zemblanité, qui qualifie le fait de faire des découvertes malencontreuses. Le concept est une référence à l'île de *New Zemble*, située aux antipodes de *Serendip* par William Boyd dans son roman *Armadillo*³⁰. Elle est peut-être plus fréquente que la sérendipité avec des conséquences parfois dramatiques. Les négligences informationnelles deviennent de plus en plus communicationnelles, notamment par la production d'éléments irréfléchis ou dévalorisants sur les réseaux sociaux³¹. Il s'agit donc d'un manque d'attention à la fois par mégarde, mais aussi à l'égard des autres, car il n'est pas rare que les éléments dévalorisants soient publiés à l'insu d'un camarade ou d'un collègue. Les conséquences des négligences sortent de plus en plus du domaine scolaire pour devenir observables sur l'espace public. Cela signifie que l'individu doit se préoccuper de plus en plus de la documentation qui le concerne.

La documentation de soi comme première culture documentaire ?

La documentation devient une activité clairement personnelle, et c'est même son premier niveau, comme le montre le chercheur en sciences de l'information Olivier Ertzscheid :

« Cette documentation particulière et permanente est à la fois très frappante et très prégnante du fait de l'essor et de l'engouement auprès des publics jeunes des sites de réseaux sociaux. Ce qui permet d'indiquer que pour la première fois, à l'échelle de la culture

30. William Boyd, *Armadillo: A Novel*, New York, Vintage books, 2000.

31. Une dévalorisation aisément constatable avec la diffusion de photos prises lors de soirées festives ainsi que les statuts en rapport avec la consommation de boissons alcoolisées.

informationnelle, le premier terrain documentaire est celui de ma propre subjectivité. C'est "moi" »³².

En effet, la production de données personnelles, voire la production d'une quantification de soi, aboutissent au développement de ce que la bibliothécaire et blogueuse québécoise Marie Martel qualifie d'hyperdocumentation³³. De nombreux outils permettent d'enregistrer un maximum de données personnelles. C'est le cas par exemple du projet *Total recall* de Gordon Bell qui vise à enregistrer toutes les traces de notre existence grâce à différents appareils branchés sur l'individu comme la *sensecam* pour capter des images et des données. Ce développement d'une documentation de soi par accumulation de données produit une forme d'hyperdocumentation, basée sur la quantification de soi, où les moindres faits et gestes sont consignés et peuvent être interprétés par des applications dédiées.

Documentations et indexations personnelles

Cette hyperdocumentation produit deux types d'indexation dérivée :

- le premier type repose sur le fait de collecter de l'information, de la classer et de la taguer pour son propre bénéfice. Cette opération volontaire peut néanmoins être influencée par des pratiques mimétiques, voire quelque peu contrainte en raison des outils utilisés. Il s'agit d'une extension des supports de mémoire personnels à des fins de conservation et d'introspection ;
- le second type provient du déplacement progressif qui s'opère entre le fait d'indexer soi-même des documents et le produit indirect de ces actions de taguage, d'annotation ou de simple signalement, qui finissent surtout par réaliser une indexation de l'utilisateur lui-même en rendant alors visible ses goûts, passions, intérêts et opinions. Dès lors, on observe une redocumentarisation des traces de l'utilisateur transformé en document consultable : « L'Homme est devenu un document comme les autres, disposant d'une identité dont il n'est plus "propriétaire", dont il ne contrôle que peu la visibilité

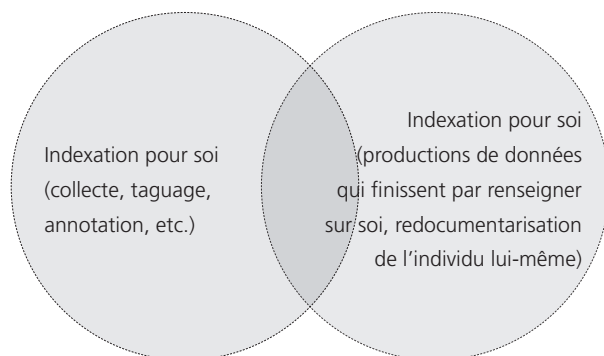
32. Olivier Ertzscheid, *Qu'est-ce que l'identité numérique. Enjeux, outils, méthodologies*, IUT de La Roche-sur-Yon, octobre 2011.

33. Marie D. Martel, « L'hyperdocumentation et la mémoire qui fabrique le futur », *Revue Argus*, n° 40, 1, 2011. [En ligne] : < <http://revueargus.org/index.php/2011/09/02/hyperdocumentation/> >.

(ouverture des profils à l'indexation par les moteurs de recherche), et dont il sous-estime la finalité marchande. »³⁴

Même des éléments anodins en apparence comme les *like* de Facebook ou les + du réseau social Google+ deviennent des manifestations impulsives qui renseignent sur l'individu lui-même³⁵. Les traces laissées sur ces réseaux semblent essentiellement volontaires et participent de manière active³⁶ à l'identité numérique. Si on prend l'exemple des plates-formes de signets sociaux comme Diigo, les ressources, *tags*, annotations participent de la construction de l'identité de l'utilisateur. La portée de ces actions est plus complexe qu'il n'y paraît. En effet, les actions répétées consistant à taguer et sélectionner des ressources produisent au final une description de l'utilisateur lui-même, de manière indirecte.

L'indexation personnelle



Olivier Le Deuff



Ainsi, la somme des ressources qu'il aura sélectionnées, les *tags* utilisés, les personnes dont il suit les ressources, ainsi que les nuages de *tags* constituent d'excellents descripteurs de l'utilisateur lui-même.

34. Olivier Ertzscheid, « L'homme est un document comme les autres : du World Wide Web au World Life Web », *Hermès*, 2009, n° 53, pp. 33-40.

35. Sur ce sujet, voir également notre ouvrage *Du tag au like. La pratique des folksonomies pour améliorer ses méthodes d'organisation de l'information*, Limoges, Fyp éditions, 2012.

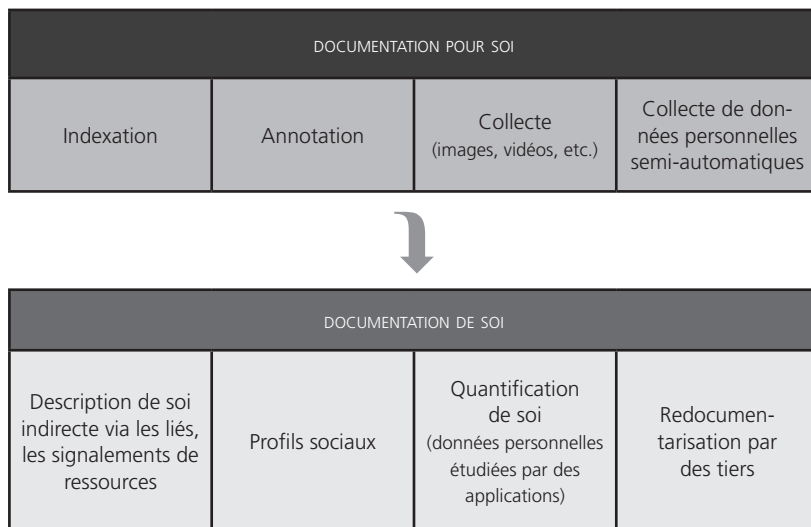
36. Il est fréquent d'opposer ainsi l'identité active à une identité passive et non maîtrisée. Voir à ce propos Roger Clarke, "The digital persona and its application to data surveillance", *Information Society*, 1994, 10, 2, p. 77.

Le nuage de *tags* devient une carte de visite des thématiques qui intéressent le plus l'utilisateur. Ce genre de renseignements facilite d'ailleurs le fait de décider de suivre ou non tel ou tel membre du réseau.

On perçoit ici l'imbrication très nette entre la constitution d'une documentation pour soi et une documentation sur soi-même. Ce n'est toutefois pas totalement nouveau : déjà les livres de comptes utilisés par les artisans et commerçants leur permettaient certes de se constituer une documentation pratique et une mémoire de travail, mais ils se sont révélés d'excellents documents pour comprendre la personnalité de leur auteur et le contexte sociohistorique associé.

Par conséquent, la documentation pour soi correspond souvent à de la documentation sur soi, ce qui finit par produire une documentation de soi. La distinction n'est jamais très évidente. Elle pose en tout cas la question de l'appartenance des données personnelles, ainsi que la question de leur conservation et de leur gestion.

De la documentation pour soi à la documentation de soi



Olivier Le Deuff



Marie Martel incitait les professionnels de la documentation et des bibliothèques à envisager un élargissement de leurs missions à ce niveau :

« Collecter, organiser, indexer, stocker, sauvegarder représentent un labeur prodigieux : comment le faire pour nos données, archives, photos, textes, statuts, nos récits, notre livre à soi ? Il se pourrait que, dépourvus de cette science de la mémoire, nous nous trouvions quelque peu égarés et pourrions bien avoir besoin de ce bibliothécaire de soi pour réussir (le document de) notre vie. Et alors, comme nous aurons participé à la production des contenus, nous devrions participer à ce processus de gestion et d'archivage de nos productions tout en prenant la décision d'entrer vivants dans les collections de notre bibliothèque publique ou du centre d'archives. Et, avant de mourir, nous prendrons bientôt des dispositions, comme avec nos organes, afin de donner aux institutions scientifiques ou publiques l'autorisation d'utiliser nos données. »³⁷

S'il est souhaitable d'imaginer que les institutions documentaires puissent apporter une aide à la bonne gestion des données personnelles, voire à des stratégies de conservation de façon ponctuelle, comme le fait de temps en temps l'INA en incitant les usagers à faire des dépôts de leurs propres archives audiovisuelles, il est impossible d'apporter des aides constantes à l'ensemble des usagers. La question des compétences documentaires ne peut par conséquent rester du seul domaine des professionnels de l'information. L'acquisition d'une culture de l'information apparaît comme une réponse souhaitable.

37. Marie D. Martel, *ibid.*

+++++

CHAPITRE VIII
FORMATION ET
CULTURE DE
L'INFORMATION

+++++

+++++

CHAPITRE VIII

FORMATION ET CULTURE

DE L'INFORMATION

+++++

La culture de l'information fait figure de boîte noire ou d'expression pratique quand les explications classiques ne suffisent plus à comprendre le succès ou l'échec informationnel d'une personne, d'un groupe, d'une entreprise ou d'une nation. La seule étude des bons et mauvais usages informationnels des usagers ne suffit d'ailleurs pas à expliquer ce que recouvre la culture de l'information. La culture de l'information n'est pas non plus une autre expression pour la documentation. Son champ d'application vise justement un public plus large que celui des professionnels de la documentation. Toutefois, le rôle des professionnels de la documentation pour le développement d'une telle culture est primordial. Une prise de conscience qui a débuté assez tôt, au point même que l'expression de culture de l'information provient d'une forte action de réflexion et de sensibilisation débutée par l'ADBS.

L'importance de la formation à l'information n'a cessé de s'accroître ces dernières années et a fait évoluer les paradigmes autrefois centrés sur une formation documentaire basée sur le bon usage des centres de documentation. Malgré cette évolution vers des formations plus complexes, les acteurs de la formation à l'information sont souvent pressés de justifier et de mesurer les effets des formations dispensées. Une volonté de retour rapide sur investissement qui ne paraît pas correspondre à des enjeux bien plus profonds que la capacité à mieux rechercher dans les bases de données et à utiliser les moteurs de recherche de façon plus optimale.

SIX ENJEUX DANS UN CONTEXTE DE CONVERGENCE

+++++

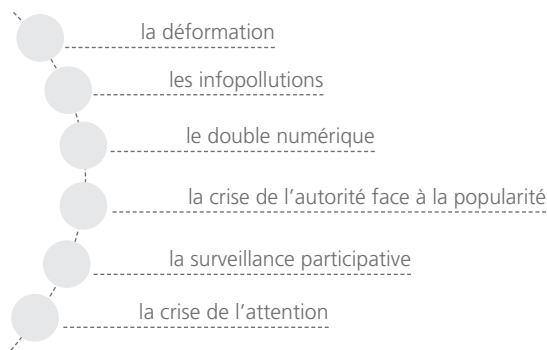
Le contexte est également celui d'une convergence médiatique. Ce concept décrit le fait que la plupart des médias et des pratiques socioculturelles tendent à passer par le numérique. Ainsi recherche, lecture et publication d'informations s'effectuent autour d'une convergence d'outils comme les moteurs de recherche, les blogs, les wikis, les forums et les réseaux

sociaux. Le chercheur américain Henry Jenkins¹ décrit cette convergence de façon positive et note qu'elle participe à une forme de Renaissance. De nouvelles compétences sont cependant requises afin de pouvoir participer au mieux à son développement. Jenkins s'est donc particulièrement intéressé aux territoires des littératies et notamment celles liées aux nouveaux médias². Une forme de « culture numérique lettrée » plutôt que littéraire ou livresque se met en place :

« Car ces nouvelles techniques et ces nouveaux supports doivent être considérés par l'école comme de nouveaux instruments du savoir et du sentir, un nouveau milieu de connaissance et de création, à comprendre, à promouvoir et à transmettre, et qui vient non pas se substituer, mais s'ajouter et même s'articuler, quoiqu'encore difficilement, à la culture proprement livresque »³.

Dans ce contexte fluctuant, on peut distinguer plusieurs enjeux d'importance auxquels une formation ambitieuse à la culture de l'information et aux cultures numériques doit répondre. Six enjeux principaux, qu'on va tenter de décrire brièvement⁴, méritent une attention particulière :

Les six enjeux de la formation à l'information



Olivier Le Deuff



1. Henry Jenkins, *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*, New York, New York University Press, 2006.
2. Henry Jenkins et al., *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. MacArthur foundation. 2008. [En ligne] : < <http://www.digitalllearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C-> >.
3. Julien Gautier, « Vers une culture numérique lettrée », *Médiadoc*, n° 2/2009, FADBEN, p. 32.
4. Pour une description plus complète, le lecteur pourra consulter le chapitre 2 de notre ouvrage *La formation aux cultures numériques. Une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique*, Limoges, Fyp éditions, 2011.

La déformation est en fait le contraire de l'information. Tandis que l'information permet la prise en compte d'éléments qui facilitent une décision ou qui s'inscrivent dans la construction de connaissances, la déformation procède de manière inverse en transformant l'utilisateur et bien souvent le téléspectateur en consommateur passif qui n'opère aucune construction critique. Un spectateur régulier d'un média unique comme TF1, par exemple, est au final autant déformé qu'informé. L'exemple cité précédemment du syndrome de Gaspard Hauser s'inscrit dans cette logique de déformation. Le risque avec le numérique demeure, d'autant que la tendance est celle de l'autarcie avec l'envie de rester entre amis ou passionnés d'un même domaine.

Les infopollutions sont diverses et nombreuses. Éric Sutter⁵ développa le concept et distingua quatre types principaux : la surabondance, la désinformation, la contamination, les abus publicitaires. Le numérique ne fait bien sûr que les accroître en raison d'une massification des données disponibles. Cela repose sur le fait que beaucoup d'utilisateurs font circuler l'information sans même la vérifier et font le succès des *hoax* et des *spams*⁶.

La question du double numérique concerne quasiment tous les individus, qu'ils soient actifs ou non sur les réseaux sociaux. Des données numériques sur chaque individu sont collectées, souvent à leur insu, et forment une identité numérique qui prend aisément forme lors d'une requête nominative sur les moteurs de recherche. Le fait que l'individu devienne autant « documenté » invite à s'interroger sur le renouvellement du paradigme documentaire.

La crise de l'autorité n'est pas nouvelle. Elle a commencé il y a longtemps et s'est accélérée avec la remise en question des légitimités, notamment institutionnelle. Sur le Web, actuellement, c'est la popularité qui est privilégiée pour classer les sites, les billets de blogs ou d'actualités ainsi

5. Éric Sutter, « Pour une écologie de l'information », *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1998, vol. 35, 2, pp. 83-86.

6. Un *hoax* est une fausse information destinée à tromper son destinataire. Les plus fréquents font état de virus imaginaires pouvant détruire la totalité du disque dur ou annoncent la fermeture imminente d'un service web ou son passage au mode payant. Il peut aussi s'agir de message à transmettre à une liste d'amis afin de trouver un donateur pour une personne en sursis. Le site hoaxbuster.com est consacré à ce phénomène. Les *spams* sont ces courriers indésirables qui prétendent offrir toute sorte de miracles médicaux. L'utilisation actuelle de ce mot vient d'une blague des *Monty Python*.

que les individus. Cela n'est pas sans incidence pour la documentation, habituée à distinguer des auteurs et se basant sur des systèmes de validation scientifique et éditoriale.

La surveillance participative plonge tous les individus au sein d'un loft⁷ géant auquel il est difficile d'échapper. La moindre de nos actions, notamment sur les réseaux sociaux, est ainsi exposée et soumise à approbation des autres contacts. La tendance est alors d'agir et de montrer qu'on agit en conformité avec le groupe. Cette tendance n'est pas celle de *Big Brother*, mais plutôt celle de *Little Sister*, où chacun devient tour à tour surveillant et surveillé. Le seul fait d'effectuer une requête nominative sur une personne rencontrée participe de cette logique. Or les enjeux de participation pourraient être davantage tournés vers des modèles participatifs et contributifs.

La crise de l'attention est une crise à la fois éducative et économique. D'un côté, les éducateurs déplorent une baisse de la capacité d'attention et de concentration des élèves et des étudiants, notamment sur des documents longs et complexes en raison d'une hyperstimulation médiatique qui privilégie l'interruption plutôt que l'attention. De l'autre, les industries publicitaires cherchent des moyens pour capter l'attention, car les usagers restent très peu de temps sur des pages web. C'est actuellement l'une des grandes forces de Facebook : parvenir à garder beaucoup plus longtemps les usagers qu'une autre page web.

UN CHANGEMENT DE PARADIGME

+++++

Il est difficile de donner une définition de la culture de l'information, mais en tenant compte de ces enjeux, nous rappelons à nouveau la position judicieuse de Michel Menou :

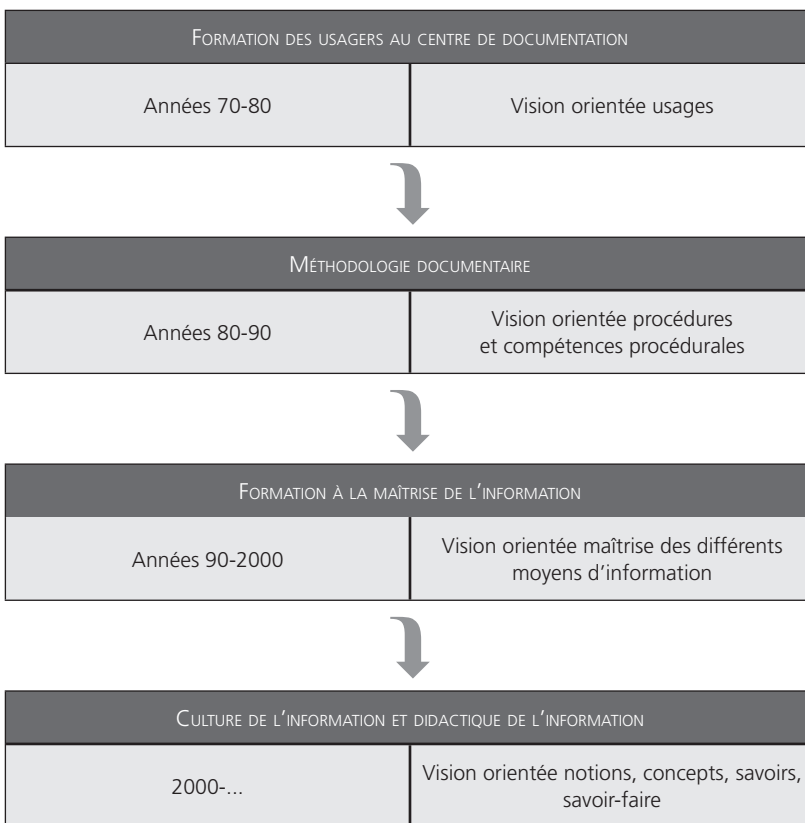
« Un système de valeurs, d'attitudes et de comportements, de connaissances et d'aptitudes qui conduisent non seulement à un usage intelligent et approprié de l'information externe, mais surtout à contribuer à la diffusion et à la bonne utilisation de l'information

7. En référence à la première grande émission de télé-réalité en France, *Loft Story*, en 2001.

tant externe qu'interne (ou produite/reconfigurée par soi-même).
Donc une culture de partage et d'enrichissement collectif. »⁸

Cette définition exigeante requiert une évolution de la formation à l'information. Il s'agit de passer d'une formation des usagers à une formation plus ambitieuse et plus rationnelle.

L'évolution des paradigmes de la formation à l'information



Olivier Le Deuff



8. Annexe 2.1, in Olivier Le Deuff, *La culture de l'information en reformation*, Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, sous la direction d'Yves Chevalier : Rennes, université Rennes 2, septembre 2009. [En ligne] < <http://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-00421928/fr> >.

- La formation des usagers au centre de documentation ou à la bibliothèque constitue la première phase. Elle correspond à une vision issue clairement des bibliothèques et précède le développement de l'*information literacy* en bibliothèque. Il s'agit donc initialement de former aux méthodes bibliographiques depuis la recherche de sources jusqu'à sa mise en forme pour une utilisation dans un document de type mémoire. En ce qui concerne les centres de documentation et d'information de collèges et de lycées, il s'agit bien évidemment d'une phase très antérieure à la création du Capes de documentation.
- La méthodologie documentaire constitue une étape supplémentaire marquant le passage à la nécessité d'apprendre des méthodes pour pouvoir rechercher et trouver l'information, notamment dans les usuels du type dictionnaire et encyclopédie puis dans les documentaires et *via* le logiciel documentaire le cas échéant. Il y a l'idée d'une progression et la conscience d'un impact sur les résultats scolaires et universitaires.
- La formation à la maîtrise de l'information s'inscrit dans une démarche proche de l'*information literacy*. Il s'agit de mettre en place des séances d'apprentissage plus évoluées. Les séances d'initiation documentaire en sixième en sont le meilleur exemple, même si elles demeurent toujours ancrées dans une perspective méthodologique, souvent faute de temps. C'est encore aujourd'hui l'essentiel de la formation délivrée aux élèves du secondaire avec la formation aux usuels et au logiciel documentaire. La formation à la recherche d'information sur Internet, avec la prise en compte de nouvelles thématiques comme l'identité numérique ou la question des médias, s'y rajoute parfois. Au niveau universitaire, le manque de temps oblige à des séances avec un grand nombre d'étudiants, délivrées par des étudiants-tuteurs, ce qui ne garantit pas une forte légitimité de la formation.
- La didactique de l'information est donc plus récente et n'est pas pleinement reconnue institutionnellement. On la doit à des professeurs-documentalistes qui souhaitent cesser le bricolage à l'occasion des séances pédagogiques pour tenter une transmission plus ambitieuse dans un objectif de culture de l'information. Il s'agit

d'une opération de rationalisation dans les méthodes de transmission pour réellement envisager le développement d'une culture de l'information.

SEPT LEÇONS SUR LA CULTURE DE L'INFORMATION

+++++

Des perspectives bien plus larges sont ainsi ouvertes *via* la prise en compte d'une dimension culturelle qui dépasse les cadres institutionnels scolaires. La culture de l'information est une extension de prérogatives documentaires dans tous les domaines. C'est une nouvelle étape qui mérite quelques éclaircissements, dans la mesure où l'expression reste polysémique ou est parfois complètement dévoyée⁹.

La culture de l'information s'inscrit dans la durée

La culture de l'information n'est pas une simple tendance passagère. Elle n'opère donc pas en parallèle avec la société de l'information, mais s'appuie sur des héritages et plusieurs « permanences » :

- celle du texte et de la littérature, puisque la nécessité de lire perdure face à une grande variété de sources et de données sur différents types de supports ;
- celle de l'héritage documentaire et de ses nombreuses avancées opérées par les pionniers de la documentation dans la lignée du développement de la science ;
- celle de la technique comme condition de la pensée et comme culture opérationnelle. La culture de l'information prend en compte l'objet technique et s'inscrit de fait dans une culture qui vise à une compréhension de l'objet, et non à un simple usage ou à une idéalisation de cette dernière ;
- celle plus ancienne de la lignée lancée par les Lumières. Cette dimension a été déjà abordée par Brigitte Juanals avec le projet

9. Il ne suffit pas de faire figurer l'expression de culture de l'information, y compris dans des documents institutionnels, pour que la reconnaissance de cette dernière soit réelle. Il y a souvent un effet « Canada Dry » assez pénible dans le contexte actuel.

encyclopédique. L'autre dimension des Lumières provient de l'exercice de la citoyenneté, du courage et de l'effort d'user de son entendement, comme le recommande Emmanuel Kant.

Ces permanences mettent nettement en avant un volet éducatif. Il s'agit non seulement d'apprendre, mais surtout de comprendre. La pérennité du concept de la culture de l'information s'inscrit autant dans l'analyse de ses origines que dans les enjeux actuels et futurs. Au regard de ces « permanences », la culture de l'information apparaît comme une culture de type général. Elle n'est toutefois pas sans spécificités.

Une culture globale et commune, mais avec des spécificités

La culture de l'information possède des éléments communs qui sont propres, d'ailleurs, à la notion de culture¹⁰. Ce n'est donc pas une culture imposée ou de type religieux, mais plutôt une culture à laquelle il s'agit d'accéder. Il y a donc une part d'élévation dans cette culture qui est également « institutive » dans la lignée de Condorcet qui plaçait la tradition à la fois dans le passé, mais également dans le futur en vue d'une amélioration constante¹¹.

Cependant, le fait de rappeler inlassablement l'importance de la culture de l'information ne garantit pas son réel développement. Beaucoup d'acteurs fort différents se sentent parfois concernés par le sujet, avec pour conséquence un mélange des genres et des représentations. Le plus grave, au final, c'est que cette haute considération nuit à la réelle mise en place d'une formation adaptée.

Certes, la culture de l'information ne peut être considérée comme le seul territoire des bibliothécaires et des professeurs-documentalistes. Ce n'est donc absolument pas un domaine réservé. Pour autant, il est opportun d'envisager sa mise en place concrète en distinguant les acteurs les mieux placés pour dispenser la formation.

10. « On désigne par le concept de culture l'ensemble des médiations symboliques des représentations de l'appartenance sociale : la culture est ce qui se partage, ce qui constitue un patrimoine commun de représentations en quoi se reconnaissent les sujets qui revendiquent la même appartenance sociale et symbolique. », in Bernard Lamizet, *Les lieux de la communication*, Liège, Mardaga, 1995, p. 44.

11. « Le but de l'instruction n'est pas de faire admirer aux hommes une législation toute faite, mais de les rendre capables de l'apprécier et de la corriger », in Condorcet, *Cinq mémoires sur l'instruction publique*, Paris, Flammarion, 1994 (Garnier-Flammarion n° 783), p. 93.

La culture de l'information nécessite que soient définies des actions de formation spécifiques ainsi que des savoirs et savoir-faire à transmettre. Le travail de didactique de l'information portée par des professeurs-documentalistes est une piste intéressante pour sortir des discours trop généraux et simplement incitatifs. Il convient au préalable de sortir du paradigme informationnel de l'*information literacy*.

Un paradigme différent de l'information literacy : vers une culture citoyenne

Le parallèle entre la culture de l'information et l'*information literacy* est fréquent. Pourtant il existe des divergences. La culture de l'information constitue surtout le volet citoyen de l'*information literacy*, les dimensions économiques et bibliothéconomiques étant largement dominantes¹².

L'*information literacy* repose sur une série d'acteurs majoritairement issus du monde des bibliothèques, notamment universitaires. Les bibliothèques universitaires et plus particulièrement les bibliothèques américaines s'étaient emparées de l'expression dans la logique de la société de l'information, comme le montrait le texte de l'ALA de 1989. Le texte écrit à quelques jours de l'investiture de George H. W. Bush, après les années Reagan qui avaient vu une forte diminution des fonds pour les bibliothèques, constituait une tentative de démonstration de la réalité économique des bibliothèques et de leur rôle clé en ce qui concerne la formation et la préservation de la qualité de l'information. Dans cette lignée, l'*information literacy* et les acteurs de la formation à l'information vont maintes fois – et encore actuellement – se poser la question des résultats de ces formations afin de démontrer leur efficacité. Cette obsession de la justification se constate régulièrement. Le titre de la section *information literacy* du congrès IFLA de 2008 est ainsi éloquent : « *Retour sur investissement : évaluer l'enseignement de la maîtrise de l'information. Qu'apprennent-ils vraiment et à quel prix ?* »

Le problème demeure celui de la légitimité de ces enseignements où interviennent différents acteurs pas toujours bien identifiés par les étudiants... d'autant que certains enseignements sont parfois assurés par des tuteurs, eux-mêmes étudiants guère plus avancés. D'ailleurs, au final, il ne s'agit pas de réels enseignements, mais au mieux d'éléments de

12. Olivier Le Deuff, « La culture de l'information : quelles "littératies" pour quelles conceptions de l'information ? », in VI^e Colloque ISKO-France' 2007, 7 et 8 juin 2007, Toulouse, IUT de l'université Paul Sabatier.

méthodologie. Il faut sans cesse convaincre les étudiants de l'utilité d'un enseignement qu'ils n'ont pas choisi et qu'ils ressentent parfois comme imposé.

Le bilan de la formation se révèle peu satisfaisant en général, car elle est incohérente, inconsistante et dépourvue d'ambition. Elle diffère en outre énormément selon les universités et les lieux de formation. Le succès de la formation dépend du dynamisme des personnes qui assurent la mise en place de la formation et de la capacité à convaincre les décideurs et les autres disciplines.

Cette volonté de mesurer les investissements renvoie à une logique nettement économique, mais également basée sur la mesure d'usages à court terme. En aucun cas il ne s'agit d'une construction visant à l'acquisition d'une culture. Développer la conception citoyenne, c'est mettre en place une transmission de savoirs et de savoir-faire qui ne soient pas basés sur la rentabilité immédiate.

Des enseignements mieux conçus

Les acteurs de terrain, notamment en établissement scolaire, font souvent état d'une certaine lassitude due à un balisage institutionnel et disciplinaire flou qui leur donne l'impression d'être dans une forme de bricolage. L'acquisition d'une culture de l'information ne peut continuer à reposer seulement sur de courtes séances glanées çà et là, marginales, et dont la reconnaissance institutionnelle est faible.

La didactique de l'information¹³ tente de répondre à cette situation en essayant de distinguer les éléments essentiels à transmettre et les moyens pour y parvenir. Ce travail est parfois rendu peu évident par le numérique, qui bouleverse souvent des évidences et des notions qui semblaient stables, comme celle de document ou d'auteur par exemple. Cependant, cette complexité et les difficultés d'évaluation de l'information qui en résultent accroissent la nécessité d'une transmission et d'une formation.

L'objectif est également d'éviter la logique de l'énonciation de compétences, si prisée pendant les années 1990, qui peut apparaître comme un moyen de clarifier des objectifs, mais qui a souvent le défaut de demeurer

13. Pascal Duplessis, *Apports épistémologiques à la didactique de l'information-documentation : des outils pour identifier, référer et structurer le domaine conceptuel*, Mémoire de DEA, sous la direction d'Alexandre Serres : Nantes, université de Nantes, 2006. [En ligne] < <http://www.edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00119375/en/> >.

sur une transversalité d'apparence pratique et qui empêche la réelle définition des savoirs et savoir-faire à transmettre.

Par conséquent, la didactique permet de sortir de la déclaration d'intention pour tenter une mise en place concrète et des expérimentations sur le terrain. La culture de l'information concerne des périodes longues et repose sur des logiques de projets qui vont au-delà d'un simple cours magistral. Le simple fait de déclarer officiellement quelques heures marginales dans la scolarité dédiées à la formation à l'information ne garantira pas l'acquisition d'une culture de l'information pour tous. Les supports numériques peuvent faciliter une construction sur du long terme avec la possibilité de conserver des traces des recherches d'informations, des sélections effectuées, des évaluations et des annotations réalisées sur les ressources et de consulter les productions finales.

La rationalisation des enseignements n'implique pas qu'un élève ou un étudiant connaisse par cœur la définition de telle ou telle notion, mais qu'il la comprenne pour la mettre réellement en application dans des situations et des projets. Les temps de formation dédiés seront donc d'autant mieux rentabilisés s'ils peuvent être suivis de projets d'ampleur plus importants permettant le réinvestissement.

La culture de l'information s'opère évidemment de manière transversale, elle est donc aussi transdisciplinaire. Cependant, ce n'est donc pas parce que la culture de l'information est transmise au sein de dispositifs transdisciplinaires qu'elle ne doit pas reposer sur des savoirs et des savoir-faire ayant été rationalisés, ce que cherche à réaliser la didactique de l'information.

La culture de l'information entre formation et information

De quelle information parle-t-on au sein de la culture de l'information ? Les trois principaux sens de l'information à la fois en tant que nouvelles, données et connaissances peuvent aisément s'y retrouver, ainsi que la dimension sociale actuelle¹⁴. Mais il s'agit surtout de rappeler la dimension de formation qui est présente dans le mot information.

Il s'agit donc de percevoir l'information différemment du paradigme informationnel qui consiste à faire de l'information une valeur marchande qui ne cesse de décroître, mais de développer la formation à l'œuvre dans l'information pour aller vers une société des savoirs dont la valeur se

14. Voir le chapitre III, « L'information comme nouveau paradigme ? », p. 55.

maintient. L'information de la culture de l'information diffère donc de celle de la société de l'information. Elles proviennent toutes deux de la raison, mais au sein de la société de l'information, elle devient surtout *ratio*, c'est-à-dire calcul. Dans la logique de la société de l'information, tout devient mesurable, si bien que la quantité prime sur la qualité. L'information se met alors au service de la performance. Une performance qui consiste en une *trans-formation généralisée de la matière aussi bien que de l'esprit*¹⁵. En effet, les discours de la société de l'information incitent à des choix techniques qui deviennent de telles évidences qu'elle contraint à devoir toujours s'adapter sous peine d'être dépassé. Bon nombre de discours et d'articles autour de l'*information literacy* n'échappent pas à cette vision extrêmement concurrentielle entre les individus et qui font des habiletés informationnelles des moyens de se distinguer des autres. L'adaptation imposée entraîne une déformation plus marquée chez les jeunes générations par la prédominance du besoin d'affirmation sur le besoin d'information.

L'inscription culturelle paraît à l'inverse plus durable et permet un partage et une dimension collective :

« C'est elle qui constitue le monde auquel nous devons nous adapter, en même temps qu'elle est la boîte à outils dont nous avons besoin pour y parvenir. [...] Considérer le monde comme un simple réservoir d'informations, que chacun traiterait à sa façon, ce serait perdre de vue la manière dont l'homme se forme et fonctionne. »¹⁶

Il reste justement à comprendre et à intégrer ces outils au sein de la culture.

La culture de l'information est une culture technique

La culture de l'information place bien au-delà du simple usage la relation avec la technique. La culture de l'information est une culture technique de par son héritage documentaire qui recouvre à la fois les techniques de la documentation, mais également tous les systèmes de gestion des traces, métadonnées, index et autres systèmes pour se repérer. Elle repose sur

15. Bernard Stiegler, *Constituer l'Europe, 2, Le motif européen*, Paris, Galilée – Cité des sciences et de l'industrie, 2005, p. 32.

16. Jérôme Bruner, ... *car la culture donne forme à l'esprit : de la révolution cognitive à la psychologie culturelle*, Paris, Eshel, 1991, p. 29.

une relation de majorité¹⁷ envers les objets techniques, afin que l'individu puisse apprendre, comprendre, mais aussi produire. Ces techniques sont en premier lieu celles de l'écriture et de la lecture, qui ne disparaissent pas dans les environnements numériques. La formation aux objets techniques, notamment numériques, constitue une piste intéressante afin de montrer aux élèves les possibilités pédagogiques et les potentialités de construction. Cependant, la formation à l'information ne doit pas se cantonner à former au bon usage de dispositifs techniques comme les bases de données et les moteurs de recherche, par exemple. C'est insuffisant, puisque la culture de l'information repose sur une culture technique différente de la vision de la société de l'information qui privilégie la mise en place d'infrastructures et de matériels, certes nécessaires, mais qui reposent sur une stratégie économique visant à accroître le nombre de consommateurs.

La culture technique requiert un état de majorité face à la technique, c'est-à-dire la capacité à comprendre la machine et éventuellement à pouvoir la modifier. Elle repose sur une logique de transmission qui permet d'hériter des avancées du passé.

La culture de l'information repose sur le contrôle de soi et la prise de soin (de l'autre)

La question est celle du contrôle, mais pas celle de savoir qui, de la machine ou de l'homme, domine l'autre. Cette querelle ne fait qu'aboutir à un oubli : celui du contrôle de soi.

Un contrôle de soi qui s'opère par la *skholé*, cette capacité à s'arrêter, à prendre le temps de l'analyse et de la réflexion : une distance critique sans laquelle il ne peut y avoir de culture de l'information. C'est durant ce temps d'arrêt que l'esprit critique peut s'exercer. Ce contrôle de soi passe par l'attention, la capacité à se concentrer durablement sur un objet. Une attention qui permet également l'état de veille, à la fois en permettant la sérendipité, mais aussi en portant l'attention sur l'autre. Le contrôle de soi implique la prise de soin individuelle et collective. La culture de l'information ne s'inscrit pas dans une logique de surveillance et de concurrence exacerbée. Il s'agit davantage de veille dans une logique auto-disciplinaire qui ne repose pas sur le contrôle des uns par les autres.

17. La relation de majorité est définie par Gilbert Simondon. Il s'inspire du texte de Kant sur les Lumières, qui évoque une majorité de l'entendement (Gilbert Simondon, *Du mode d'existence des objets techniques*, Paris, Aubier, 1989).

Cette capacité d'arrêt se révèle cruciale pour la documentation. En effet, c'est elle qui permet de distinguer, dans une logique de flux continu d'informations ou de données, qu'il existe encore des documents qui méritent un travail d'analyse. Ce travail d'analyse documentaire s'opère sur une grande variété de supports et de documents qui sont de plus en plus souvent numériques. C'est dans ce cadre que s'est développé le concept de translittératie, qui possède quelques similitudes avec celui de culture de l'information.

LA PISTE DE LA TRANSLITTÉRATIE

+++++

Nouveau concept en vogue chez nos confrères anglo-saxons, mais également de plus en plus en France, la translittératie suscite plusieurs interrogations, notamment sur les blogs de bibliothécaires anglophones. Si les critiques qui n'y voient qu'un effet de mode négligeant l'apport réel du concept, il faut bien admettre que cela ne fait qu'augmenter la complexité des diverses littératies dont l'*information literacy*. L'utilisation du concept de translittératie en France et dans l'espace francophone commence à être de plus en plus évoquée, comme en témoigne la présentation de Fabrizio Pintini lors des rencontres Formist de 2011¹⁸.

Aux États-Unis et en Grande-Bretagne, l'interrogation porte principalement sur l'utilité du nouveau concept par rapport à celui d'*information literacy* qui a toujours eu du mal à quitter la sphère purement info-documentaire et qui est surtout resté l'apanage des bibliothécaires. En France, le questionnement est identique : en quoi la translittératie apporte-t-elle quelque chose de nouveau à la culture de l'information ?

Définition de la translittératie

La translittératie est définie comme « *la capacité à lire, écrire et interagir par le biais d'une variété de plateformes, d'outils et de moyens de communication, de l'iconographie à l'oralité en passant par l'écriture manuscrite, l'édition, la télé, la radio et le cinéma, jusqu'aux réseaux sociaux* »¹⁹.

18. *Translittératie*. 11^{es} Rencontres Formist 2011 : Nouveaux horizons de la formation à l'information. Diaporama [en ligne] : < <http://www.slideshare.net/pintini/formist2011-translitteratief-tinti> >.

19. La traduction en français a été trouvée sur le blog de François Guitef, in *Guitef*. [En ligne] : < <http://www.oppoosum.ca/guitef/archives/003901.html> > Citation originale : "Transliteracy is the ability to read, write and interact across a range of platforms, tools and media from signing and orality through handwriting, print, TV, radio and film, to digital social networks."

Cette définition est quelque peu différente de celle de l'*information literacy*, qui privilégie une approche par l'usage de l'information²⁰, en marquant notamment une nette évolution liée aux nouveaux médias. Quant à l'éducation aux médias et la littératie médiatique, elles possèdent une multitude de définitions. Toutefois, une définition de 1992 marque une proximité assez étonnante avec la translittératie :

La littératie médiatique est la capacité à accéder, analyser, évaluer et à créer des medias dans une multitude de formes²¹.

Au sein de l'Unesco, un rassemblement similaire à la translittératie s'opère avec le développement de travaux et d'indicateurs pour mesurer la *Media and information literacy* (MIL) qui, tout en demeurant dans la continuité des travaux précédents, cherche à propulser une nouvelle dynamique de formation au niveau international. Cette nouvelle littératie de convergence repose sur un triptyque concis et efficace, car il s'agit « d'accéder, puis d'évaluer et de comprendre et enfin d'utiliser les médias et l'information dans une série de contextes différents »²².

Les définitions mettent avant une capacité de traitement de l'information qui nécessite une somme de compétences à mobiliser, tout particulièrement au sein des environnements numériques.

L'origine

À l'heure actuelle, le projet est surtout développé par des chercheurs britanniques au premier rang desquels figure Sue Thomas, qui intervient régulièrement lors de conférences sur le sujet. Le projet part du constat de convergence médiatique et tente d'envisager une formation en conséquence²³. Un

20. Voir la définition de l'American Library Association (ALA).

21. Citation originale : "Media Literacy is the ability to access, analyze, evaluate and create media in a variety of forms." Définition produite aux États-Unis en 1992 lors de la réunion à Aspen (Aspen Institute Report of the National Leadership Conference on Media Literacy).

22. Citation originale, p. 21 : "The ability to 1) access, 2) evaluate/understand and 3) use media and information in a variety of contexts".

23. "The word 'transliteracy' is derived from the verb 'to transliterate', meaning to write or print a letter or word using the closest corresponding letters of a different alphabet or language. This of course is nothing new, but transliteracy extends the act of transliteration and applies it to the increasingly wide range of communication platforms and tools at our disposal" (Le mot translittératie provient de translittération, qui désigne l'acte d'écrire ou d'imprimer une lettre ou un mot en utilisant les lettres les plus proches d'un alphabet différent ou d'une langue différente. Bien sûr ce n'est pas nouveau, mais la translittératie étend l'acte de translittération et l'applique à une série étendue de plates-formes de communication et d'outils à notre disposition) Thomas Sue *et al.*, "Transliteracy: Crossing divides", *op. cit.*

blog²⁴ est également consacré aux avancées du projet²⁵ (PART : *Production and research in transliteracy*). L'article de référence "*transliteracy: crossing divides*"²⁶ est une démonstration de l'intérêt à en finir avec d'anciennes divisions, dont celles entre les formations aux numériques, à l'information et aux médias. Le concept n'est pas pleinement stabilisé, si bien que la translittératie désigne autant un concept qu'une série de pratiques²⁷.

Il est toutefois important de rappeler que le premier à avoir employé le terme de *transliteracy* est un chercheur américain, le professeur Alan Liu²⁸. En 2005, il avait lancé un projet dans le but de prendre en compte la diversité des supports du numérique et ses effets, entre autres sur la création littéraire.

Cette origine double se retrouve chez les universitaires français²⁹ qui travaillent actuellement autour de ces questions en examinant les rapprochements et les pistes, notamment didactiques, à développer entre l'éducation à l'information, éducation à l'image et à l'informatique. Le projet converge sur le plan international avec une recherche menée par des équipes françaises (ANR Translit) et visant à mieux comprendre le concept en invitant les différents précurseurs du domaine à débattre et à travailler sur le sujet.

Une convergence de la formation

Au constat de la convergence médiatique succède la convergence d'une formation. Un questionnement qui est pleinement celui de la culture de l'information. Cette convergence de la formation portée par la translittératie rejoint d'ailleurs le constat effectué par Alexandre Serres :

24. *Transliteracy research blog* < <http://www.hum.dmu.ac.uk/blogs/part/> >.

25. *Transliterations project. Research in the Technological, Social, and Cultural Practices of Online Reading* [En ligne] : < <http://transliterations.english.ucsb.edu/category/research-project> >.

26. Thomas Sue *et al.*, "Transliteracy: Crossing divides", *First Monday*, Volume 12, Number 12 - 3 December 2007. [En ligne] < <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/viewArticle/2060/1908> >.

27. "For example, we have no agreement on how transliteracy situates itself within or apart from cultural and communications studies, and we have not decided whether it is a practice, or a way of analyzing practice, or both. These issues have been set aside for future articles and will not be addressed here", *ibid.*

28. "Our use of the term transliteracy is pre-dated by the plural 'transliterations', which evolved at the Transcriptions Research Project directed by Professor Alan Liu in the Department of English at the University of California at Santa Barbara. In 2005, Liu developed and formalized the Transliterations Project, researching technological, social, and cultural practices of online reading", *ibid.*

29. Il s'agit du projet Limin-R. < <http://www.iscc.cnrs.fr/spip.php?article1115> >. D'autres projets francophones vont également dans cette direction et mêlent chercheurs de diverses disciplines (information-communication, informatique, sciences de l'éducation) et des professionnels de l'information et de la documentation.

« Il faut donc prendre toute la mesure de la numérisation et de la généralisation d'Internet et des technologies de l'information et de la communication (TIC) à toutes les sphères de la réalité et repenser, à partir de là, les "littéracies" informationnelles. Autrement dit, il faudrait faire une « révolution copernicienne » dans la conception et la définition des différentes formations à l'information : partir de la réalité des pratiques et des techniques de l'information, des enjeux qui leur sont liés et bâtir ensuite une culture informationnelle globale, intégrant toutes les dimensions de l'information, notamment ces trois cultures spécifiques, portant d'une part sur les médias, la documentation et les bibliothèques, d'autre part sur l'informatique et les outils. Il faudrait y intégrer l'éducation aux images, plus que jamais nécessaire à l'heure de l'explosion des documents vidéos. Il resterait à y ajouter la « cinquième dimension », essentielle [...] : la dimension communicationnelle. »³⁰

Il reste encore à s'accorder sur les contenus, les fondements et les méthodes de cette formation.

Loin de remplacer les autres littératies, la translittératie cherche à les englober³¹. En ce sens, elle ne diffère pas du débat habituel pour savoir qui, de l'éducation aux médias ou de l'éducation à l'information, surplombe l'autre. Débat que n'avait d'ailleurs pas facilité le développement de la culture numérique (*digital literacy*).

Pourtant, il nous semble que la translittératie peut constituer une alternative intéressante à *l'information literacy*. Elle peut rejoindre dans ce cadre les objectifs de la culture de l'information, tout en présentant un paradigme différent. Les proximités opérées avec *l'information literacy* sont donc souhaitables, à condition de ne pas rester dans la logique des compétences procédurales, mais bel et bien d'aller vers une formation plus ambitieuse.

La critique³² la plus fréquente considère que la translittératie ne serait qu'une simple affaire de chercheurs et de bibliothécaires. De plus,

30. Alexandre Serres, « Tentative de comparaison des trois cultures : culture des médias, culture de l'information, culture des TIC. Document annexe », *Séminaire du GRCDI, Rennes, 14 septembre 2007*. [En ligne] : < <http://culturedel.info/grcdi/wp-content/uploads/2008/06/comparaisonculturesinformation.doc> >.

31. "Transliteracy does not replace, but rather contains, 'media literacy' and also 'digital literacy'", *ibid.*

32. Voir le billet de blog de Michelle Boule sur le site de l'ALA publié le 13 janvier 2011. < <http://www.alatechsource.org/blog/2011/01/being-articulate-and-finding-context.html> >.

le concept est parfois jugé peu compréhensible par le grand public, en raison d'une part conceptuelle et théorique assez poussée. Or, c'est bien tout l'enjeu de la translittératie de reposer sur une complexité théorique pour développer une formation correspondante qui aille bien au-delà de la seule formation des usagers.

Derrière la translittératie, notamment dans son versant français actuel, il y a la volonté de développer des formations dédiées et dispensées par des spécialistes du domaine. Elle a vraisemblablement prétention à s'inscrire dans les modules d'une formation universitaire plus classique et dans des cursus mieux identifiés au niveau du secondaire.

La translittératie oblige à considérer la capacité à évaluer l'information de façon transversale sur différents de médias.

ÉVALUER L'INFORMATION

+++++

Le concept d'évaluation de l'information doit être compris au sens le plus large possible. En effet, il ne s'agit plus d'évaluer seulement des contenus, mais aussi des dispositifs et des personnes. Cette question de l'évaluation de l'information dépasse d'ailleurs les seules sphères info-documentaires puisqu'il s'agit d'une question de culture générale, comme le rappelle Alexandre Serres³³. C'est aussi le point de vue d'Umberto Eco qui vantait l'art du filtrage :

« À l'avenir, l'éducation aura pour but d'apprendre l'art du filtrage. Ce n'est plus nécessaire d'enseigner où est Katmandou, ou qui a été le premier roi de France après Charlemagne, parce qu'on le trouve partout. En revanche, on devrait demander aux étudiants d'examiner quinze sites afin qu'ils déterminent lequel, selon eux, est le plus fiable. Il faudrait leur apprendre la technique de la comparaison. »³⁴.

Umberto Eco montre donc bien le déplacement qui s'est opéré dans l'accès à la connaissance. Il ne s'agit pas uniquement de trouver l'information, il faut aussi – et surtout – pouvoir l'analyser et l'évaluer. Ce déplacement oblige à une plus large diffusion des savoirs et des savoir-faire des

33. Alexandre Serres, *Dans le labyrinthe : évaluer l'information sur Internet*, Caen, C&F Éditions, 2012.

34. Entretien avec Umberto Eco, « Je suis un philosophe qui écrit des romans », *Le Monde*, 12 octobre 2010, p. 27.

professionnels de l'information. Les bibliothécaires et les documentalistes ont encore un avenir évident, les savoirs documentaires aussi à condition de ne pas concerner uniquement des documents analogiques et de pouvoir continuer à s'enrichir au gré des évolutions techniques.

+++++

CHAPITRE IX
UN CONTEXTE
TECHNIQUE ET
DES DISPOSITIFS
À APPRÉHENDER

+++++

+++++

CHAPITRE IX

UN CONTEXTE TECHNIQUE ET DES DISPOSITIFS À APPRÉHENDER

+++++

*La culture n'est rien d'autre que la capacité d'hériter collectivement
de l'expérience de nos ancêtres et cela a été compris depuis
longtemps. Ce qui a été moins compris, c'est que la technique [...] est la condition d'une telle transmission.*

Bernard Stiegler. *Prendre soin, 1, De la jeunesse et des générations*. Paris, Flammarion, 2008, p. 193.

Les technologies du numérique contribuent au succès de dispositifs complexes de gestion de l'information et des connaissances. Elles ne sont cependant pas des solutions miracles, puisqu'elles requièrent des compétences et des temps d'adoption relativement longs.

Les dispositifs d'organisation des connaissances reposent sur des technologies de l'intelligence qui sont d'essence collective, comme l'explique Pierre Lévy :

« Il faut remarquer que les capacités cognitives individuelles reposent presque toutes sur l'utilisation d'outils symboliques (langues, écritures, institutions sociales diverses) ou matériels (instruments de mesure, d'observation, de calcul, véhicules et réseaux de transports, etc.) que l'individu n'a pas inventés lui-même, mais qui lui ont été transmis ou enseignés par la culture ambiante. La plupart des connaissances mises en œuvre par ceux qui prétendent que l'intelligence est purement individuelle leur viennent des autres, *via* des institutions sociales comme la famille, l'école ou les médias, et ces connaissances n'auraient pu s'accumuler et se perfectionner sans de longues chaînes de transmission intergénérationnelles. »¹

1. Pierre Lévy, *Vers une science de l'intelligence collective*. 2010. [En ligne] : < <http://www.ieml.org/IMG/pdf/00-2-vers-sci-IC.pdf> >.

De nouvelles potentialités et des systèmes innovants font fortement évoluer les méthodes de travail et de formation, ce que montrent les chercheurs en sciences de l'information Brigitte Juanals et Jean-Max Noyer :

« Ces systèmes [...] supposent l'apprentissage et l'adoption de normes, de programmes, de routines, de dispositifs d'écriture et d'interfaces à la plasticité très grande. Ils supposent que soient développés et appropriés des modes de représentation et de navigation dans des espaces-temps coopératifs complexes et distribués. D'où le renouvellement des dispositifs de formation continue et la remise en cause des systèmes de formation figés dans le temps comme dans les contenus. C'est à ces conditions que des dispositifs coopératifs impliquant des agents hybrides, hétérogènes, asynchrones et porteurs de temporalités et de subjectivités très différenciées, peuvent se développer. »²

Toutefois, le succès des nouvelles applications, notamment en ce qui concerne le suivi des documents et la gestion des connaissances, ne peut se réaliser que si deux conditions principales sont réunies :

- d'une part que l'échelon individuel ait la capacité d'agir au sein des dispositifs de manière non contrainte, afin que l'apport individuel soit un plus dans la dimension collective. Sur ce point, les systèmes de gestion des connaissances ont procédé de manière souvent trop rigide, privilégiant une approche globale liée à l'organisation et négligeant les individus en leur sein, ainsi que leur intérêt et la motivation à s'investir dans de tels dispositifs. Pour parvenir à ce que ces dispositifs produisent des formes d'intelligences collectives, il faut que les individus soient susceptibles d'en retirer des bénéfices personnels, de manière à ce que leur investissement puisse ensuite être profitable au collectif ;
- d'autre part que la technique soit réellement un support de la pensée. Les outils doivent donc privilégier la progression individuelle et collective, et ne pas être des instruments de contrôle ou de captation publicitaire. Or, il n'est pas toujours aisé de déterminer les

2. Brigitte Juanals et Jean-Max Noyer (dir.), *Technologies de l'information et intelligences collectives*, Hermès Science Publications-Lavoisier, 2010, p. 38.

réels objectifs des outils, particulièrement quand il s'agit d'outils gratuits et faciles à prendre en main, type outils de curation. On a vu précédemment que la curation consistait en une remise au goût du jour de pratiques et de velléités documentaires, notamment l'analyse documentaire et le besoin d'opérer des synthèses.

Il demeure qu'il faut se prémunir de considérer les dispositifs choisis uniquement comme de simples outils. D'où l'importance d'une culture technique dans la lignée de Simondon, qui se montre capable de mobiliser un esprit critique et une liberté d'usage vis-à-vis des outils, afin d'en détecter les risques et les limites pour opérer les choix optimaux.

Cela implique aussi que les professionnels de l'information soient plus souvent associés au choix des logiciels et qu'ils aient un pouvoir de décision accru au niveau du système d'information. Mais les situations sont diverses et les décisions trop souvent imposées de façon hiérarchique, sans compter les réticences et les blocages des responsables informatiques qui limitent les outils à utiliser.

Par ailleurs, les dirigeants doivent souvent faire face à la tentation d'imposer une solution logicielle quasi miraculeuse qui évite de devoir affronter des problèmes organisationnels et humains plus complexes. Comme le déplore Christian Fauré³, il se produit une « *excroissance du code* ». La solution logicielle devient un remède qui tente de soigner, mais qui ne guérit pas et qui finit par devenir empoisonnant. La technique ne doit donc pas servir de palliatif, mais être conçue comme médium de dispositifs de transmission.

Cela implique le développement de nouveaux professionnels qui mêlent compétences techniques, compétences documentaires et informationnelles couplées à une vision stratégique et organisationnelle. Un véritable défi quand on constate que certains informaticiens ne sont en fait experts que d'un seul logiciel⁴. Si bien qu'il est intéressant de se

-
3. « Ce qui se perd [...] c'est le savoir-faire et la connaissance critique. Et cela est d'autant plus vrai du point de vue de l'architecte qui doit penser l'articulation entre des composants du système d'information. On ne peut pas être architecte (que ce soit de l'architecture réseau, applicative ou même de l'architecture des données) en étant incapable de porter un regard critique. Cela passe nécessairement par la capacité à discuter et à émettre des avis critiques, ce que ne sont pas capables de faire les experts techniques maîtrisant les solutions d'un seul éditeur de logiciel. » Christian Fauré, « Le style d'architecture SOA », *Christian Fauré*. Billet du 8 octobre 2008. [En ligne] < <http://www.christian-faure.net/2008/10/08/le-style-darchitecture-soa/> >.
 4. Christian Fauré, « La prolétarianisation dans les sociétés informatiques », *Christian Fauré*. Billet du 14 mars 2009. [En ligne] : < <http://www.christian-faure.net/2009/03/14/la-proletarianisation-dans-les-societes-informatiques/#more-1025> >.

rapprocher de la position d'un architecte capable de posséder une vision d'ensemble, notamment du système.

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION, DES DONNÉES ET DE LA CONNAISSANCE

+++++

Cette position correspond à celle de l'architecture de l'information dont une partie des savoirs est issue des bibliothèques, ce qu'indiquent Peter Morville et Louis Rosenfeld⁵. Une proximité également bien mise en évidence par la conservatrice des bibliothèques Emmanuelle Bermès :

« L'architecture de l'information fait fortement appel à des compétences qui sont celles des bibliothécaires : classer l'information, gérer des masses de ressources parfois hétérogènes, favoriser l'accès à l'information en fournissant des outils de recherche ou en aidant les lecteurs à s'orienter dans les collections. En retour, ce que l'architecture de l'information a à nous apporter, c'est son expérience des nouvelles technologies, sa conception spatiale de l'information, et surtout son côté très *user-oriented*, centré sur les besoins et les pratiques des usagers. »⁶

L'architecture de l'information est définie par l'*Asilomar Institute for Information Architecture* (AIFIA) comme⁷ :

- la conception structurelle des espaces d'information partagée ;
- l'art et la science d'organiser et de cataloguer des sites web, des intranets, des communautés virtuelles et des logiciels pour en faciliter l'utilisation et le repérage ;
- une communauté de pratiques émergente fondée sur l'apport de principes du design et d'architecture spécifiques à un environnement numérique.

5. Peter Morville, Louis Rosenfeld, *Architecture de l'information pour le Web*, Paris / Cambridge / Cologne, O'Reilly Éditions, 2007.

6. Emmanuelle Bermès, « Architecture de l'information : qu'est-ce que c'est ? », *Figoblog*. Billet du 21 mai 2004. < <http://www.figoblog.org/document195.php> >.

7. La traduction de Frédéric Cavazza est disponible sur le site de l'Institut de l'architecture de l'information : < <http://ia institute.org/fr/translations/000125.html> >.

Les compétences en architecture de l'information présentent des proximités avec celles de la culture de l'information :

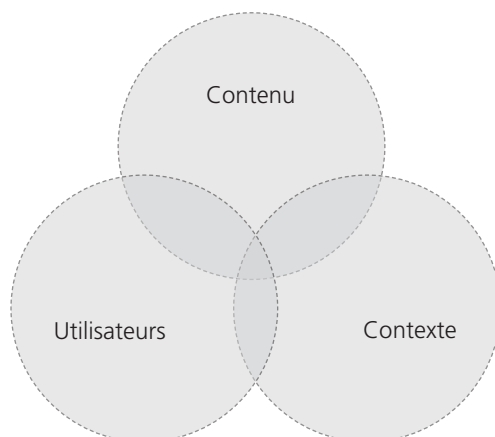
« Pour un organisme qui souhaite faire un usage efficace de l'information et l'utiliser comme un outil compétitif, cela implique la présence d'une "culture de l'information". Cette culture est un environnement dans lequel l'information est couramment utilisée pour parvenir à la réalisation de vastes objectifs de l'entreprise, d'où la relation entre le management de la planification stratégique et l'architecture de l'information. »⁸

Cette vision systémique et englobante permet d'éviter de négliger des éléments en raison d'un prisme trop orienté. L'architecture tourne autour de trois principaux aspects :

- le contexte. Il s'agit tout d'abord de l'environnement technique du système, mais également de tout le système d'information. Mais ce contexte ne peut se cantonner à de simples observations et de simples descriptions d'outils, de serveurs, de machines et de protocoles, puisqu'il concerne autant les aspects organisationnels et collectifs ;
- le contenu. On regroupe sous ce terme tous les aspects éditoriaux et organisés de l'information. Documents, données et connaissances participent au contenu ;
- les utilisateurs. Il est impensable d'imaginer un système sans une prise en compte des usagers, de leurs habitudes, de leurs pratiques et de leurs besoins. L'architecture de l'information mesure d'ailleurs l'utilité d'un système, d'un site web ou d'une application à son degré d'utilisabilité, qui correspond à la capacité à répondre de façon pertinente, efficace et ergonomique aux besoins des utilisateurs.

8. Perks Col, Tony Beveridge. *Guide to Enterprise IT Architecture*, New York, Springer 2003. p. 53. Citation originale : "For an organization to make effective use of information and use it as a competitive tool, an 'information culture' must to be present. This culture is an environment whereby is information routinely used to help to realize broad corporate goals-hence the relationship between business strategic planning and the information architecture ."

Les trois éléments de base de l'architecture de l'information



Toutefois, ce qui importe, ce n'est pas seulement la bonne circulation de l'information, mais également son utilisation et notamment sa réutilisation.

Or, il apparaît qu'une bonne architecture de l'information ne peut fonctionner qu'avec des usagers participants qui améliorent l'organisation ou qui peuvent la faire évoluer en fonction des processus et des besoins. Ce ne sont donc pas des aspects simplistes qui doivent prédominer, mais au contraire un objectif de gestion de complexité et de diversité des besoins. On sait que les systèmes informatiques dans les organisations sont souvent peu adaptés aux besoins et aux pratiques des usagers et des employés qui privilégient des services présents sur le Web. Certains sites ou certains logiciels sont parfois filtrés, voire censurés pour des raisons de sécurité. Cela devient quelque peu gênant, puisque cela crée souvent une rupture entre des possibilités de travailler plus efficacement et des limites techniques, sociales et stratégiques que posent les organisations. Le paradoxe vient du fait que le lieu de travail n'est plus l'endroit idéal où exercer ses missions... au contraire du domicile où la connexion est parfois meilleure et les outils non bridés.

L'enjeu est donc d'articuler la formation et les compétences individuelles et leur expression dans les systèmes collectifs et collaboratifs. Comment parvenir dès lors à mettre en place des stratégies collaboratives

de partage de connaissances dans l'entreprise face à ces obstacles organisationnels, institutionnels, économiques, psychiques et... individuels ? L'une des pistes possibles est de considérer la gestion des connaissances au niveau individuel en prenant appui sur les théories du Personal Knowledge Management (PKM). Le PKM s'inscrit dans une logique de personnalisation de l'information et se trouve de fait dans la lignée des logiques des communautés de pratiques et des outils issus du Web 2.0. L'individu devient l'élément essentiel du système de gestion des connaissances, comme le décrit parfaitement Christophe Deschamps :

« Ainsi au niveau personnel l'employé d'une organisation aura à gérer :

- les données, informations et connaissances utiles à son travail quotidien ;
- ses propres compétences dans le cadre de l'évolution de sa carrière et des bouleversements divers qu'elle ne manquera pas de connaître ;
- le réseau personnel qu'il développe au long de sa carrière (et plus généralement de sa vie) »⁹.

Ces trois aspects sont les éléments autour desquels se construit cette gestion des connaissances à l'échelon individuel.

Les puristes de la gestion des connaissances déplorent ce positionnement jugé individualiste par rapport à une logique basée sur le collectif. Pourtant, les pionniers du domaine comme Peter Drucker considéreraient qu'il y avait bien un *management* de soi dans le *management* de la connaissance. L'intérêt individuel peut alors offrir les conditions de réussite du système collectif. En effet, Kirby Wright¹⁰ montrait en 2005 l'intérêt de prendre en compte les performances individuelles des travailleurs dans un processus de gestion des connaissances. Il apparaît impossible

9. Christophe Deschamps, « Le Personal Knowledge Management, ou comment mieux gérer vos informations personnelles », *Outils froids*, décembre 2005. [En ligne] : < <http://www.outilsfroids.net/news/le-personal-knowledge-management-ou-comment-mieux-gerer-vos-informations-personnelles> >.

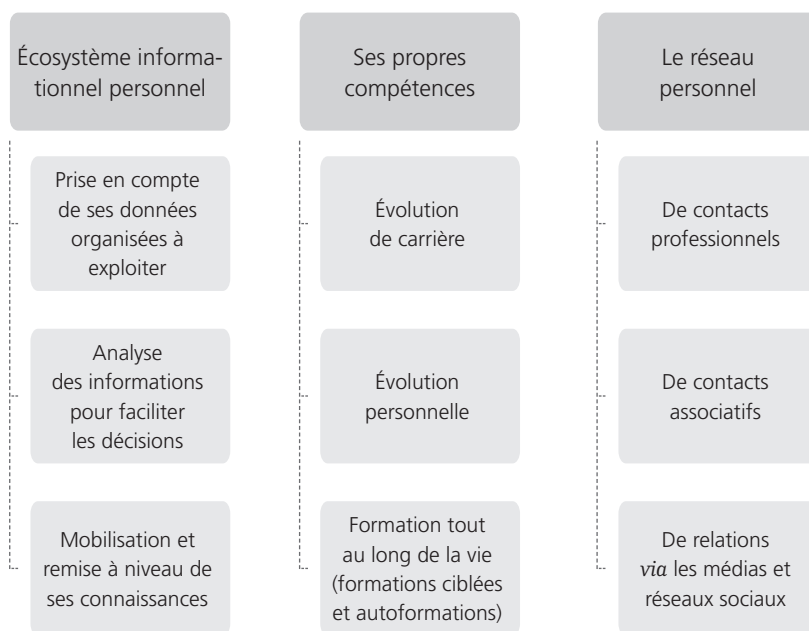
10. Kirby Wright, "Personal knowledge management: supporting individual knowledge worker performance". *Knowledge Management Research & Practice*, 1^{er} août 2005, n° 3, pp. 156-165.

de penser l'échelon collectif comme ne faisant que surplomber dans une simple logique hiérarchique sans s'appuyer sur les potentiels individuels. L'occasion de rappeler que manager, c'est également ménager.

Rien de plus banal que de dire qu'il est impensable d'imaginer changer les outils et améliorer le système, sans songer à considérer d'abord les individus. Pour autant, l'erreur inverse serait de considérer que les outils sont de faible importance ou simplement neutres. Or, un outil n'est jamais neutre. Il influe sur les usages et les pratiques sans pour autant les conditionner totalement.

Les discours donnent l'impression avec le numérique que tout s'opère aisément et comme par magie. Cette tendance récurrente en ce qui concerne Internet et le Web connaît un prolongement avec les services informatiques hébergés par des prestataires : le fameux *cloud computing*.

Les trois bases du PKM



Olivier Le Deuff



LA QUESTION DU CLOUD COMPUTING ET LES ENJEUX ÉCONOMIQUES

+++++

La solution de l’informatique hébergée ou des données dans le *cloud* apparaît souvent comme la solution miracle et pratique pour des structures n’ayant ni le temps ni les capacités nécessaires pour développer des solutions logicielles.

Ce choix opportun dans de nombreuses situations recèle cependant également des inconvénients. Il faut donc bien réaliser ce choix en connaissance de cause. Très souvent, le coût initial est plus avantageux dans le *cloud*, ce qui peut constituer un atout de séduction évident par rapport à une installation en interne. Cependant, notamment pour des structures publiques, ces choix doivent être opérés en songeant aux types de données hébergées, entre autres afin de respecter les cadres légaux.

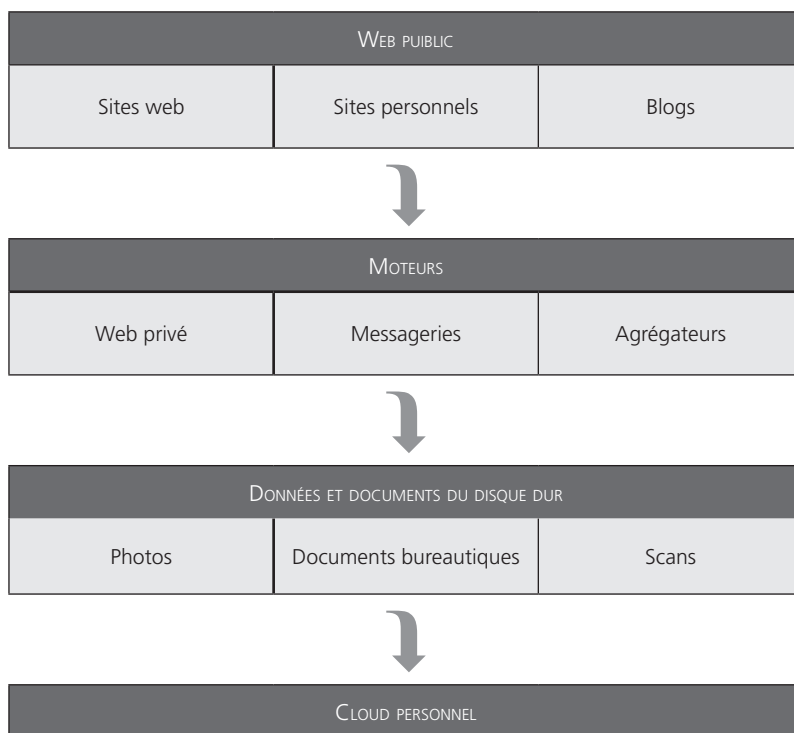
Avantages et inconvénients du cloud computing

AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<ul style="list-style-type: none"> • Accès facilité <i>via</i> une connexion web propice à la mobilité • Extériorisation de la maintenance et des mises à jour • Extériorisation des serveurs • Extériorisation de l’expertise • Mise à disposition de services impossibles à développer en interne faute de moyens • Permet d’expérimenter et d’innover avec des investissements modérés. • Sécurisation des données par des professionnels • Puissance de calcul optimisé • Mutualisation et partage de données et des documents 	<ul style="list-style-type: none"> • Données extériorisées et non présentes sur son propre serveur • Problèmes de droit suivant le pays qui héberge les services • Délégation technique et de compétence • Coût de maintenance et d’intervention • Coût de transfert des données • Pérennité du prestataire et de la technologie choisie • Risques sur la sécurité et la confidentialité des données • Nécessite des connexions web de qualité • Implique une rigueur quant aux modes de connexion de la part des salariés (mot de passe, etc.)

Titré de La documentation dans le numérique – Presses de l’enssih, 2014. < <http://www.enssih.fr/presses/> >

La question du *cloud* ne concerne pas que les organisations, mais les individus et les professionnels eux-mêmes. Le concept du *cloud computing* a connu un fort développement en 2007 avec *Amazon web service*, en même temps que l'externalisation de nos données personnelles se développait via les plates-formes en ligne du Web 2.0. Microsoft, Google et Yahoo sont les principaux acteurs de ce marché, sans oublier Facebook et Apple. Le marché des données individuelles apparaît comme un terrain qui ne cesse de s'élargir à des territoires autrefois bien distincts, tels que les trois espaces que sont le Web public, le Web privé (mails, listes de diffusions) et les données de nos disques durs. Ces trois espaces tendent à fusionner et à devenir visibles et indexés par des solutions comme Google Desktop. Olivier Ertzscheid a dénoncé à plusieurs reprises cette « dérive documentaire. »¹¹

L'évolution des espaces vers le cloud selon Olivier Ertzscheid



11. Olivier Ertzscheid, « Histoire d'enfoncer le cloud », [Affordance.info](http://affordance.info). Billet du 7 juin 2011. < http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2011/06/histoire-denfoncer-le-cloud.html >.

Le risque à terme est de revenir à de simples terminaux, véritables boîtes noires qui permettraient simplement un accès au réseau. Certes, il est encore possible de ne pas utiliser ces services pour protéger nos espaces privés, mais les avantages et potentialités du *cloud* sont bien réels. Il reste probablement à mieux en mesurer les enjeux et à prendre les précautions d'usage, en ce qui concerne les aspects techniques aussi bien que juridiques et éthiques.

SE SITUER DANS LE VU, LU, SU ?

+++++

Jean-Michel Salaün décrit ces enjeux d'influence des industries de services et de logiciels au travers d'une métaphore efficace, sans doute réductrice, mais qui permet de bien cerner les enjeux sociotechniques et économiques qui se jouent dans le monde de l'économie de l'information et des savoirs. Cette métaphore est celle du Vu, Lu, Su¹² pour désigner les différentes manières de concevoir le document et son évolution au gré des évolutions technologiques.

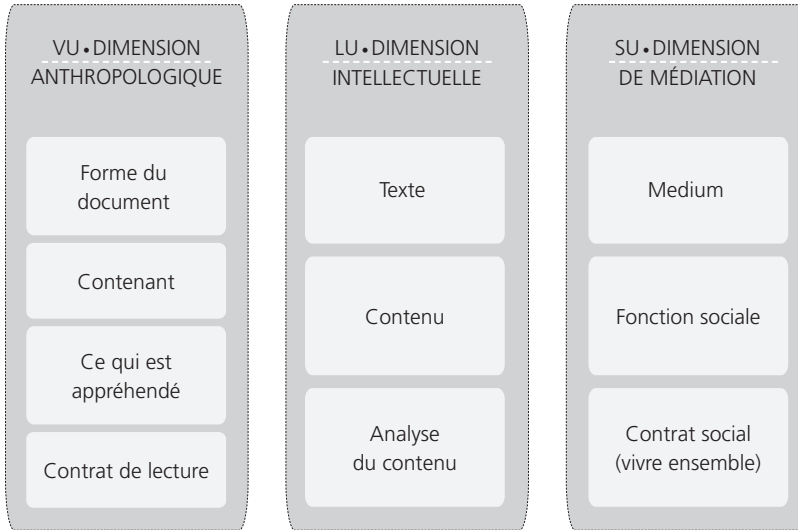
Ces trois dimensions sont issues des travaux de Roger Pédaque abordés précédemment. Jean-Michel Salaün tente d'en penser le prolongement en s'inscrivant dans l'histoire de l'évolution des bibliothèques et en expliquant l'émergence de nouveaux acteurs, notamment industriels, dans des sphères réservées autrefois à ce qu'on pourrait appeler de manière commode le circuit du livre. Selon lui, les trois espaces du Vu, Lu, Su seraient l'objet de luttes industrielles entre les acteurs comme Apple, Google et Facebook.

Ces dominations sont issues de choix technologiques et d'investissements dans le numérique. Évidemment, les principaux acteurs cherchent à conquérir les territoires dominés par les concurrents. C'est dans ces enjeux économiques et techniques autour des industries du document, de l'information et de la mémoire, que le professionnel de l'information doit à tout prix savoir se situer.

La nouvelle économie documentaire qui se construit depuis quelques années est loin d'être achevée, même si certains acteurs et certains positionnements semblent se stabiliser. Les nouveaux supports (tablettes, liseuses) commencent à trouver leur place dans les écosystèmes et il faut

12. Jean Michel Salaün, *Vu, lu, su*, *ibid.*

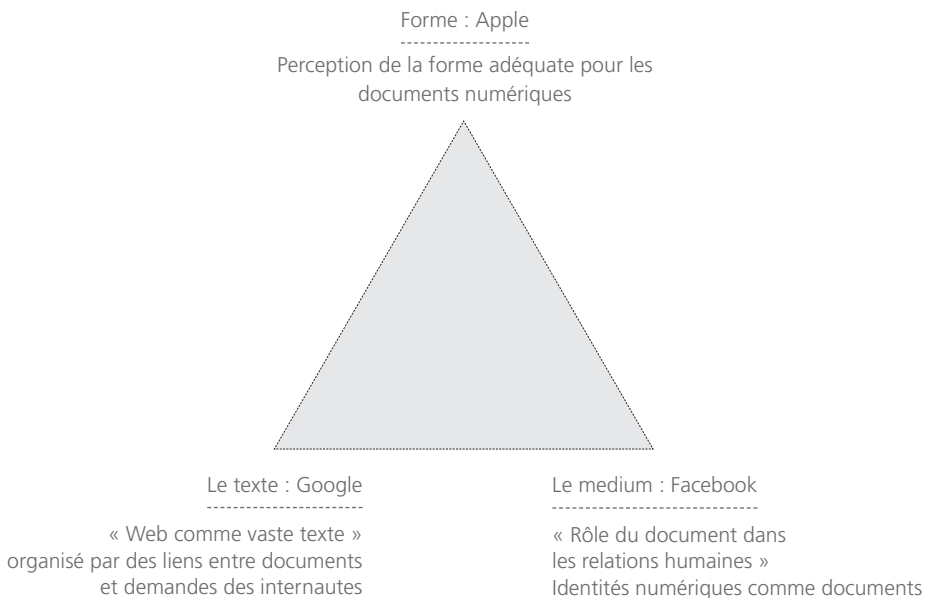
Les trois dimensions Vu, Lu, Su



Olivier Le Deuff



Le vu, lu, su et la domination des leaders sur ces territoires



envisager de nouveaux modes de lecture. Cela a des conséquences autant sur les structures qui conservent et mettent à disposition des documents que sur les professionnels de ces structures qui doivent évoluer pour trouver leur place dans ces nouveaux environnements. Il reste toutefois à ne pas se laisser dicter et imposer usages, pratiques et nouveaux modèles sans se donner les moyens de concevoir avec efficacité de nouvelles médiations.

La sagesse du bibliothécaire n'est pas de savoir s'effacer devant un lecteur autonome. Il ne s'agit pas d'effacement, mais plutôt de discrétion voire de « discrétisation ». C'est totalement différent. Le lecteur ou l'utilisateur n'est jamais totalement autonome, mais il est possible de lui faciliter l'accès au document qui correspond à ses besoins et envies. La discrétisation, c'est assurer une présence et une pertinence documentaire au sein des processus pour guider la recherche, voire pour faciliter le traitement et l'analyse. C'est aussi assurer une présence dans les processus ainsi que dans la conception des logiciels afin de les améliorer et de veiller à une prise en compte des aspects documentaires sous toutes ses formes, qu'elles soient descriptives, interopérables, ou facilitant l'apprentissage et la transmission d'informations et de connaissances.

NUMÉRIQUE ET NUMÉRISATION

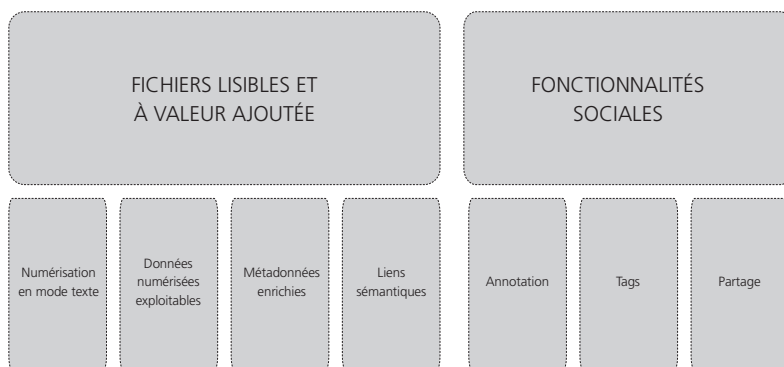
+++++

C'est dans ce cadre qu'il importe de soigner les opérations de numérisation et de mise à disposition de données. Beaucoup de numérisations réalisées par le passé sont aujourd'hui inexploitable en raison d'une numérisation en mode image dans une qualité médiocre, si bien que les traitements en reconnaissance de caractère réalisés *a posteriori* sont insuffisants pour obtenir un fichier texte associé. D'autres fichiers sont malheureusement devenus inutilisables faute d'avoir assuré des sauvegardes et des conversions dans des formats ouverts. Le retour aux originaux redevient nécessaire, mais ces opérations restent coûteuses et ne souffrent pas l'amatourisme. Certaines sociétés effectuent des opérations remarquables pour sauver des trésors du patrimoine. Il est nécessaire de mettre en place les moyens pour assurer la pérennité des fichiers numériques. L'une des meilleures pistes est celle du partage et de la réutilisation de ses propres fichiers. Le paradoxe vient du fait que, bien souvent, les scans pirates et le partage associé permettent de préserver des œuvres devenues introuvables dans leur forme originale.

La meilleure conservation est donc de plus en plus dans la diffusion, la valorisation et l'incitation au partage, ce qui bien évidemment contraste avec les habitudes et les règles les plus élémentaires en matière de conservation de biens de type analogique.

Plusieurs stratégies et modèles¹³ existent en ce qui concerne la conservation des données numériques. Cela requiert des professionnels moins spécialisés du fait de la convergence numérique. Par conséquent, documentaliste, bibliothécaire et archiviste vont travailler de façon plus régulière ensemble et devenir décisionnaires au plus tôt dans les processus.

Les facettes essentielles d'une numérisation réussie



Olivier Le Deuff



La documentation a toujours été une activité autant intellectuelle que technique. Le numérique ne change pas la donne, mais accroît le second aspect dans la nécessité de développer une culture technique, notamment dans des environnements informatiques. Cette technicité ne repose pas uniquement sur de bons usages ou de bonnes pratiques, mais elle s'inscrit dans l'acquisition d'une véritable culture, qui permet d'effectuer des choix et d'anticiper des évolutions futures, notamment en ce qui concerne l'évolution des documents.

13. Dont le modèle Open Archival Information System (OAIS) qui oblige à repenser la conservation et la valorisation systémique et qui recommande en particulier d'utiliser des formats *open source* pour opérer régulièrement des sauvegardes sur de nouveaux supports.

+++++

CONCLUSION

+++++

+++++

CONCLUSION. UNE ÉVOLUTION À PENSER ET À CONSTRUIRE

+++++

« *En fait de bibliothèque, c'était un immeuble de pierre tout à fait ordinaire, qui ne différait en rien des autres. Aucun signe, aucune particularité extérieure n'indiquait qu'il s'agissait d'une bibliothèque. À voir les murs de pierre aux mornes teintes délavées, l'auvent étroit, les fenêtres munies de volets de fer, ou la porte de bois massif, il aurait tout aussi bien pu s'agir d'un grenier à céréales. Sans le plan détaillé tracé par le gardien, jamais je n'aurais pu y reconnaître une bibliothèque.* »

Haruki Murakami, *La Fin des temps*, Paris, Seuil, 2001.

Dans un contexte en mutation quasi permanente, mais où la documentation continue de jouer un rôle important, penser l'avenir de la profession est déjà une bonne attitude, car il s'agit de penser un futur qui ne soit pas la chronique d'une disparition annoncée. Les enjeux documentaires sont bien là. Tandis qu'on considère souvent que tout est en accès libre, on s'aperçoit qu'en fait de nombreux documents et données tardent à être réellement accessibles. L'affaire *Wikileaks* étant l'un des symboles de cette ténébreuse affaire documentaire à l'heure où la transparence semble de mise, des documents confidentiels finissent par nous parvenir alors que ceux qui voulaient les tenir secrets étaient nombreux. Cette question du document caché ou secret avait déjà intéressé Suzanne Briet en 1951. Elle partageait les craintes d'Einstein quant au contrôle militaire sur la production d'articles scientifiques, et concluait de façon lapidaire :

« La documentation secrète est une injure faite à la documentation. »¹

1. Suzanne Briet, *Qu'est-ce que la documentation ?*, Paris, Éditions documentaires industrielles et techniques, 1951. [En ligne] : < <http://martinetl.free.fr/suzannebriet/questcequeladocumentation/briet.pdf> >.

Difficile de dire si Suzanne Briet aurait approuvé les méthodes de Julian Assange, mais elle aurait sans aucun doute approuvé ceux qui ont tenté de donner un sens à cette somme de documents remarquables et d'en faciliter l'accès en lecture et en compréhension. On songe notamment au travail réalisé par le journal innovant *Owni* pour rendre les documents de l'affaire plus lisibles dans une interface plus conviviale et organisée².

L'absence de documentation entraîne toujours des aspects qui sont proches du délire ou de l'imagination conspirationniste, magistralement décrite dans le roman d'Umberto Eco, *Le pendule de Foucault* :

« La reconstitution nous prit des jours et des jours ; nous interrompions nos travaux pour nous confier la dernière connexion ; nous lisions tout ce qui nous tombait sous la main, encyclopédies, journaux, bandes dessinées, catalogues de maison d'édition, en diagonale, à la recherche de courts-circuits possibles ; nous nous arrêtions pour fouiller les éventaires des bouquinistes ; nous flairions les kiosques ; nous puisions à pleines mains dans les manuscrits de nos diaboliques ; nous nous précipitions au bureau, triomphants, en jetant sur la table la dernière trouvaille. »³

Umberto Eco met en évidence que certaines pratiques semblent reposer sur des compétences documentaires. Or, en fait elles n'ont que l'apparence de la rigueur et le sens porté à la recherche documentaire et au traitement des documents est celui d'un hasard et d'une signification déjà construite. L'exigence de vérité rappelée par Otlet est menacée à différentes étapes de la circulation des documents et de l'information.

Les enjeux sont d'importance pour les professionnels de l'information et de la documentation. Il y a surtout beaucoup d'atouts à développer à condition de ne pas demeurer sur une vision figée des professions. Paul Otlet n'a jamais envisagé une documentation figée et encore moins centrée sur des dispositifs analogiques ou purement textuels.

L'image de la « documentaliste » n'est pas toujours positive. Des représentations du métier perdurent encore et semblent nuire au développement de la profession. Par conséquent, certains professent stratégiquement de faire disparaître les mots documentation et documentaliste des cadres d'emploi et des formations.

2. Ownileaks. < <http://wikileaks.owni.fr/> >.

3. Umberto Eco, *Le pendule de Foucault*, Paris, Livre de Poche, 1992, p. 471.

Faut-il céder à des injonctions purement stratégiques, pour ne pas dire publicitaires, pour tenter d'attirer en ne laissant que les termes d'information et de numérique ?

Cet ouvrage avait pour but de donner plus d'arguments pour montrer l'intérêt de préserver les concepts de document, de documentation et de documentaliste, que ce soit au niveau professionnel, scientifique ou pédagogique.

Le terrain d'action ne cesse en fait de s'étendre, alors que le concept d'information devient trop polysémique et peu satisfaisant. C'est justement cette polysémie dont le professionnel doit être expert, sachant manier adéquatement documents, ressources, données et informations, sans considérer que tous les éléments numérisés sont équivalents.

DES FORMATIONS À REVOIR ET À DÉVELOPPER DE FAÇON PLUS COHÉRENTE

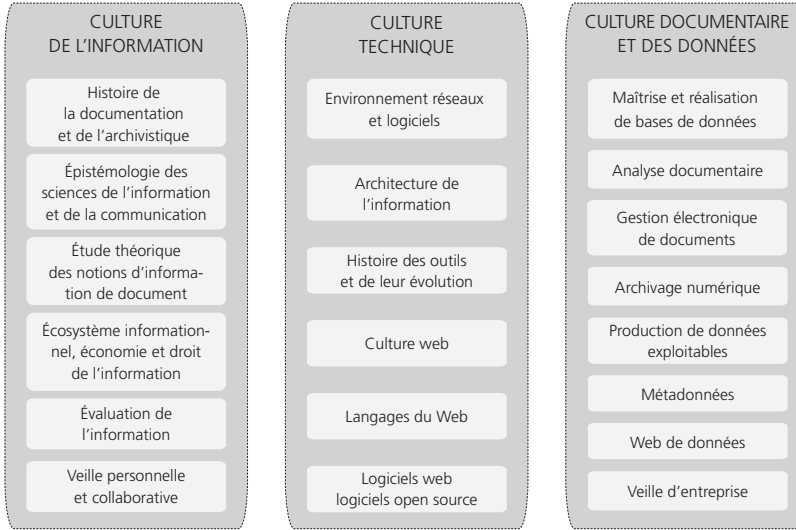
+++++
Incontestablement, la formation aux métiers de la documentation doit évoluer. La somme des compétences ne cessant d'augmenter, il devient difficile de former d'excellents professionnels en peu de temps. L'idéal étant une formation allant jusqu'au niveau du Master 2, notamment pour disposer de managers de l'information capables d'appréhender différentes réalités. On ne peut que déplorer le manque de formation cohérente et disponible sur l'ensemble des territoires francophones. L'École des bibliothèques et sciences de l'information (Ebsi) de l'université de Montréal est l'un des meilleurs exemples à suivre en matière de cursus complet et de qualité. Les métiers de la documentation, des bibliothèques, de l'archivage et de la veille recouvrent des réalités différentes, mais au cours des carrières, les missions varient aussi beaucoup, d'autant que les carrières sont de plus en plus longues.

Les formations devraient s'opérer autour de trois axes principaux :

- culture de l'information ;
- culture technique ;
- culture documentaire et des données.

On constate tout de suite que les trois pôles ne sont pas fermés et qu'ils doivent être pensés de façon transversale. Tout ce qui relève des méthodes et des stratégies de gestion de projets facilite cette transversalité. Ces trois

Trois pôles principaux



Olivier Le Deuff



pôles de compétences confirment surtout que les métiers de la documentation ne sont pas pleinement ceux d'une culture littéraire traditionnelle. Au contraire, ils sont de plus en plus basés sur de doubles cultures, autant lettrés que numériques, autant littéraires qu'informatiques. L'importance des capacités d'analyse demeure malgré l'évolution des supports et des données.

Nos professions deviennent de plus en plus exigeantes, mais c'est aussi ce qui les rend passionnantes et ouvre de nombreuses perspectives d'avenir. La piste des humanités numériques constitue ainsi une voie importante à ne pas négliger pour les professionnels de l'information et de la documentation.

HUMANITÉS NUMÉRIQUES : NOUVEL ENJEU DOCUMENTAIRE

Les humanités numériques (*digital humanities*, DH) constituent une tendance importante au niveau universitaire, aussi bien sur le plan de la recherche que sur le plan pédagogique. Ce territoire devrait petit à petit s'étendre à d'autres domaines. Les humanités numériques concernent en particulier les possibilités d'intégration des potentialités du numérique

pour traiter notamment des corpus dans le domaine des sciences humaines et sociales. Des questions d'essence documentaire sont clairement posées, car l'objectif des DH est aussi d'envisager de nouveaux moyens pour produire des données, d'assurer leur échange, leur valorisation et leur conservation. Il s'agit aussi de développer de nouveaux dispositifs scientifiques.

Un nouveau régime documentaire se construit et se prépare :

« La “raison documentaire” s’inscrivait encore dans une logique de dépassement du support-livre et de la diversification des supports contenue dans l’idée générale de “document”. L’ère numérique dans laquelle nous sommes entrés ne modifie pas seulement les supports en les unifiant, ne change pas seulement nos outils de travail en les informatisant, elle nous impose de nouvelles formes de connaissance, de nouveaux modes de penser et de diviser le travail intellectuel. Le livre et le document sont désormais numériques mais, surtout, ils sont décomposés dans de nouvelles unités : les données et l’information, les métadonnées et les bases de données. Les enjeux du développement des humanités digitales ne se réduisent donc pas à préparer ou accompagner les chercheurs à l’usage des instruments informatiques et des documents numériques, ni à valoriser des analyses particulières, ils résident aussi dans la capacité des humanités à comprendre les transformations majeures qui nous entraînent irréversiblement dans un nouveau régime documentaire. »⁴

C'est donc dans ce régime documentaire qu'il faut inscrire les formations et envisager les nouveaux métiers associés. On a beaucoup évoqué l'importance du document. Il importe aussi, comme le recommande Bertrand Müller, de ne négliger aucune granularité. Les professionnels vont devoir travailler sur des unités de plus en plus petites, des données dont l'intérêt sera d'être interopérables et interprétables correctement. Ce travail de l'infiniment petit documentaire devient essentiel et requiert des expertises documentaires pour assurer de la curation et de la vérification de cohérence de données, ainsi que leur bon placement dans les différents types de bases de données produites. Sans ce travail précieux et rigoureux au niveau des unités de base, il sera impossible de produire les travaux dans l'infiniment grand que sont les *big data*. En effet, l'étude de grands corpus ne produit de bons résultats que si un travail de qualité a été réalisé au moment de la numérisation et de la production de métadonnées. Il est en effet difficile de produire des analyses et des études rigoureuses

4. Bertrand Müller, « Documentation et sciences sociales : des musées laboratoires aux humanités digitales », in *Ina Expert, les e-dossiers de l'audiovisuel*, juin 2012. [En ligne] : < <http://www.ina-sup.com/node/2835> >.

quand les données sont faussées, mal agencées ou tout simplement quand le texte est mal numérisé, voire pas du tout découpé ou séquencé.

L'historien Paul Bertrand, très au fait de ces questions, rappelait à juste titre que le monde des bibliothèques était concerné par ces questions et qu'une forte expertise y était constatée. Il évoquait en revanche le risque, lié à la pression de l'immédiateté, que les corpus ne soient que de très médiocre qualité :

« [...] beaucoup de bibliothèques, surtout à des niveaux locaux, car je ne parle pas de machines de guerre comme la BnF, subissent une pression qui vient de leur tutelle, par les collectivités elles-mêmes, pour que les collections soient publiées de manière très rapide, très frustrée, éventuellement dans des formats qui sont comparables à ceux dont je parlais tout à l'heure, avec des métadonnées frustrées également : le Dublin Core du bas du tableau. Quand certaines bibliothèques ou dépôts d'archives ne disent pas tout simplement : "une partie seulement est visible sur le Web, et pour le reste venez chez nous pour avoir accès à tout". Donc, une sorte de libre accès à deux vitesses qui se trouve malheureusement être une constante, et qui est non pas commandé par les bibliothèques elles-mêmes ou les archives mais par les collectivités. Il y a donc un problème entre une demande d'un côté et, d'autre part, une capacité de production, des règles, un règlement, une organisation, qui eux se trouvent en porte-à-faux. »⁵

La qualité prend du temps et l'automatisation ne peut être un remède universel. De nouveaux enjeux dans la répartition des responsabilités et du partage du travail vont donc apparaître. En outre, il ne faut pas oublier les enjeux des investissements nécessaires pour disposer de données documentaires de qualité. C'est ici que les professionnels de l'information et de la documentation seront amenés à se positionner pour démontrer leur utilité.

Le travail étroit entre production scientifique et ingénierie documentaire va continuer à croître, dans la mesure où les formes anciennes de productions comme les articles et les monographies vont amorcer peu à peu un tournant. Évidemment, cela suppose une nouvelle ingénierie

5. Paul Bertrand, *Les digitales humanities sont-elles solubles dans le Steampunk ? Conférence inaugurale du Thatcamp Paris 2012*. [En ligne] : < <http://books.openedition.org/editionsmslh/327?lang=en> >.

documentaire, mais également de nouvelles logiques éditoriales. Derrière, il s'agit de repenser une nouvelle logique économique des publications et des expertises associées. L'article dans sa forme classique et traditionnelle a vécu. Il est dorénavant insuffisant et suit des logiques anciennes qui sont celles du circuit du livre ou des revues. L'article papier est donc totalement déconnecté des perspectives offertes par le numérique. Mais les productions numériques sont donc encore loin des exigences qu'on pourrait espérer à l'avenir.

Olivier Ertzscheid avait tracé la perspective de l'article sous la forme d'une API ouverte⁶. C'est en effet l'une des pistes les plus séduisantes que d'imaginer un article ouvert à différents types de lecture et d'analyse.

C'est aussi une belle occasion de repositionner le successeur de l'article autour de plusieurs axes, autour d'une hiérarchie des actions visées (scientifiques, sociales et pédagogiques). Les humanités numériques doivent saisir l'opportunité non seulement de mieux comprendre le monde, mais également de le changer.

Autre point, la production scientifique qui ne cesse de croître doit désormais clairement se positionner dans la lignée de l'héritage documentaire pour s'inscrire dans un espace de biens communs des savoirs et de la science. Plus simplement, il s'agit d'imaginer :

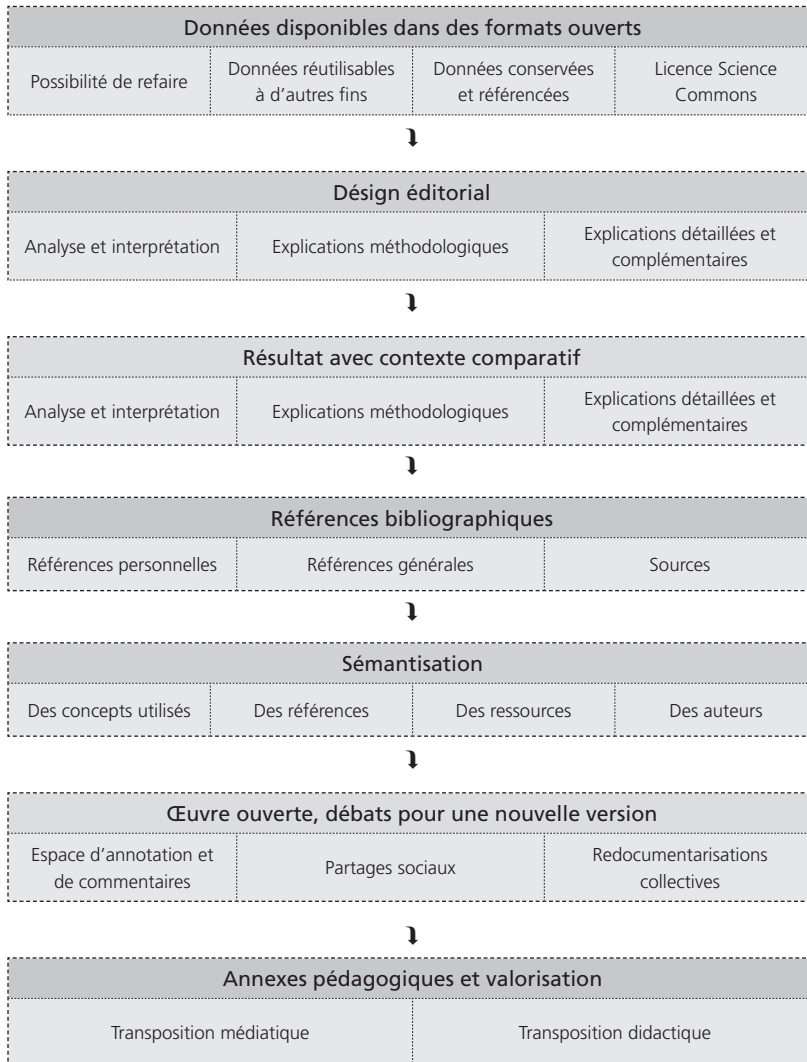
- une science ouverte pour les pairs ;
- une science ouverte sur le monde ;
- une science ouverte pour la transmission.

Nous avons tracé sur le schéma ci-dessous quelques perspectives possibles pour l'évolution de la production scientifique.

Il reste beaucoup de travail, et cela suppose autant un nouveau design éditorial qu'une nouvelle économie et la nécessité de former à de nouvelles expertises.

6. Olivier Ertzscheid, « L'article du futur sera une API », *Affordance.info*. Billet du 26 juin 2011. [En ligne] : < http://affordance.typepad.com//mon_weblog/2011/06/larticle-du-futur-sera-une-api.html >.

Les éléments clés de l'avenir de l'article scientifique numérique



BIENS COMMUNS

+++++

Les nouvelles productions scientifiques vont devoir s'inscrire dans des stratégies collectives et contributives, notamment pour développer les biens communs et les savoirs à disposition du plus grand nombre. Les biens communs ne concernent pas que les éléments informationnels, car les éléments naturels sont aussi considérés comme des biens communs. Toutefois, dans le cadre qui nous intéresse ici, il s'agit avant tout de « biens communs qui peuvent être créés, échangés et manipulés sous forme d'information, et dont les outils de création et le traitement sont souvent eux-mêmes informationnels (logiciels). Il peut s'agir de données, de connaissances, de créations dans tous les médias, d'idées, de logiciels. Les biens communs informationnels sont des biens publics parfaits au sens économique, contrairement aux biens communs physiques, qui gardent toujours une part de rivalité ou d'excluabilité. »⁷

Silvère Mercier⁸ plaide pour que le secteur de l'information-documentation se place majoritairement sous ce régime de la connaissance. Le but est de parvenir à une meilleure circulation, une meilleure pérennité et une meilleure utilisation d'éléments informationnels. Il ne s'agit pas de considérer que tout doit être gratuit, mais il est important de veiller à ce que de nombreux biens le soient notamment pour accéder à la connaissance. La philosophie est aussi proche des logiciels libres, c'est-à-dire qu'on va chercher à laisser la ressource informationnelle sous un régime libre afin qu'elle ne subisse pas des appropriations illégales. Par contre, tous les services associés peuvent être valorisés et placés sur le secteur marchand. Justement, l'intérêt de disposer de biens communs facilite également la possibilité d'innover sans devoir payer des droits de péage consécutifs à des appropriations abusives, ce que Silvère Mercier qualifie d'enclosures informationnelles⁹. Les enclosures provoquent des limitations dans

7. Biens communs informationnels, 22 mars 2006, in P2P fondation. [En ligne] : < http://p2pfoundation.net/Bien_Communs_Informationnels >. Voir aussi le manifeste de SavoirsCom1. 1^{er} septembre 2012, [Savoirscom1.info](http://www.savoirscom1.info). [En ligne] : < http://www.savoirscom1.info/manifeste-savoirscom1/?doing_wp_cron=13556546371771109104156494140625 >.

8. Silvère Mercier, « Pour un secteur de l'Information-documentation sous le signe des biens communs de la connaissance », *Bibliobsession*. Billet du 5 avril 2012. [En ligne] : < <http://www.bibliobsession.net/2012/04/05/pour-un-secteur-de-linformation-documentation-sous-le-signe-des-biens-communs-de-la-connaissance/> >.

9. Silvère Mercier, « Identifier les enclosures informationnelles pour favoriser les apprentissages en réseau », *Bibliobsession*. Billet du 9 mai 2012. [En ligne] : < http://www.bibliobsession.net/2012/05/09/identifier-les-enclosures-informationnelles-pour-favoriser-les-apprentissages-en-reseau/?doing_wp_cron=1355656839.9250090122222900390625 >.

les usages et entravent la circulation de l'information et la possibilité de développer de nouvelles pratiques, de se former et d'innover.

On comprend que la documentation a intérêt à envisager ces nouvelles évolutions et potentialités. Il est donc crucial pour les professionnels de la documentation de se positionner sur ces questions éthiques, politiques et économiques. Un enjeu professionnel et associatif à ne pas négliger quand de grands acteurs industriels privilégient des stratégies de captation des consommateurs et des logiques propriétaires contraignantes. On songe bien évidemment à des sociétés comme Apple, mais d'autres acteurs moins connus restent dans cette logique privative et dans cette volonté de contrôle. Internet et les territoires du numérique sont sous cette menace de la censure, de la restriction, mais aussi d'un contrôle par certains acteurs industriels. Hervé Le Crosnier rappelait l'importance de préserver Internet :

« Préserver cette infrastructure est une bataille quotidienne. [...] Les idées circulent très vite, nul ne peut se prévaloir d'elles, et ce n'est pas par "copie" ni parce qu'ils ont consulté un brevet qu'un développeur, qu'un concepteur d'application Internet, qu'un ergonomiste... construisent un nouveau service. C'est parce l'idée était là, rendue possible par les investissements antérieurs dans l'infrastructure commune et par le partage (coopétition) des connaissances. Qui peut être le garant d'une telle architecture coopérative ? Existe-t-il des outils juridiques, politiques, collectifs pour maintenir et développer un bien commun de cette ampleur ? Comment faire accepter aux marchands envieux la nécessité de maintenir le réseau global, interconnecté, interopérable, de le faire exister comme un bien commun, utile tant pour les autres entreprises que pour les usagers et les développeurs ? Surtout quand ces marchands arrivent en maîtres, en venant d'autres expériences et d'autres cadres de pensée ? Les secteurs des télécommunications et des médias, qui se précipitent aujourd'hui sur l'Internet, ont-ils la capacité à préserver ce commun, alors même que leur richesse antérieure est basée sur l'accaparement des infrastructures (par répartition des fréquences, en augmentant les conditions d'entrées dans ces métiers) ? Les États, qui visent de plus en plus à servir de base arrière aux entreprises de leur pays plutôt qu'à maintenir leur rôle de préservation de l'équilibre social et d'élargissement à tous des bénéfices et des promesses

des développements techniques, sont-ils de même aptes à protéger ces communs, ce nouveau “domaine public ?” »¹⁰.

UN SENS À DONNER

La documentation conserve une position intéressante, à la fois en tant que science (associée à la science de l’information, à la communication et également aux sciences de l’éducation et de l’administration), mais également en tant que domaine professionnel et vaste territoire de pratiques d’usagers.

Cette position en fait une discipline et une technique du sens. Un sens à donner et à comprendre, mais aussi un sens à construire.

Nous sommes sans doute face à une histoire à écrire de manière « poétique » en s’inspirant des propos de René Char : « *le passé n’éclairant plus l’avenir, l’esprit marche dans les ténèbres* », afin de faire fructifier l’héritage documentaire pour mieux imaginer le futur.

L’héritage documentaire requiert une capacité à comprendre et à interpréter une multitude de supports pour envisager leur conservation, sous peine de déperdition liée aux risques d’obsolescence technologique. Un risque de rupture générationnelle entre différents mondes et différentes manières de voir est à craindre, un peu à l’instar du roman *La fin des temps* d’Haruki Murakami, qui décrit un monde coupé en deux, avec un passé de plus en plus inaccessible. Dans le roman japonais, seul celui qui est capable de déchiffrer les mémoires contenues dans les crânes des licornes est à même de comprendre le sens caché des choses et de relier les deux mondes.

La même question se pose pour les professionnels de l’information, de la documentation, des bibliothèques et de l’archive : la capacité à conférer du sens et de la cohérence parmi la diversité documentaire et dans les gros entrepôts de données. On retrouve alors le sens de l’archive, tel que défini par Michel Foucault :

« Mais l’archive, c’est aussi ce qui fait que toutes les choses dites ne s’amassent pas indéfiniment dans une multitude amorphe, ne

10. Hervé Le Crosnier, *Construire le libre-accès à la connaissance*, Intervention lors du colloque *Entre public et privé : les biens communs dans la société de l’information*, le 20 octobre 2005, université de Lyon 2. [En ligne] : < <http://conferences.univ-lyon2.fr/index.php/avenir/BiensCommuns/paper/view/1/1> >.

s'inscrivent pas non plus dans une linéarité sans rupture, et ne disparaissent pas au seul hasard d'accidents externes, mais qu'elles se groupent en figures distinctes, se composent les unes avec les autres selon des rapports multiples, se maintiennent ou s'estompent selon des régularités spécifiques »¹¹

Les discours optimistes et technophiles prétendaient que le numérique nous apporterait un accès facilité à la connaissance. Or, c'est bien plus complexe. La littératie en tant que compétence de lecture élargie à tous types d'environnements et de supports devient une translittératie, qui peut être mobilisée sur cette diversité d'objets comme les smartphones, les liseuses et les ordinateurs.

Pour les professionnels de l'information et de la documentation, il s'agit désormais tout autant d'une littératie que d'une numératie. En effet, culture littéraire et culture numérique vont de pair. Les enjeux de formation sont donc à prendre en compte autour de cette perspective.

Nous avons un besoin sans cesse croissant de savants : « savant » au sens de celui qui sait lire et écrire parmi cette diversité médiatique convergente. Nous avons cherché à travers cet ouvrage à nous placer dans un héritage documentaire, ainsi que dans la lignée des Lumières afin d'explorer des perspectives nouvelles pour la documentation et les professionnels du domaine. C'est aussi un espoir à construire et nous espérons que nous pourrions le partager avec nos lecteurs.

Les enjeux sont importants, les défis qui nous attendent sont grands, mais passionnants. Une chose est sûre : nous avons de plus en plus besoin de lecteurs de crânes de licorne.

11. Michel Foucault, *L'archéologie du savoir*, Paris, Gallimard, 1969, p. 170.

+++++

BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE

+++++

+++++

RÉFÉRENCES GÉNÉRALES

+++++

Hannah Arendt, *La crise de la culture*, Paris, Gallimard, 1989 (Folio Essais n° 113).

Roland Barthes, *Le plaisir du texte*, précédé de *Variations sur l'écriture*, Paris, Seuil, 2000.

Philipp Blom, *Une histoire intime des collectionneurs*, Paris, Payot, 2010.

Jérôme Bruner, ... *car la culture donne forme à l'esprit : de la révolution cognitive à la psychologie culturelle*, Paris, Eshel, 1991.

Ernst Cassirer, *La philosophie des Lumières*, Paris, Fayard, 1990.

Régis Debray, *Vie et mort de l'image : une histoire du regard en Occident*, Paris, Gallimard, 1995 (Folio essais n° 261).

Michel Foucault, *L'archéologie du savoir*, Paris, Gallimard, 1969.

Michel Foucault, *Les mots et les choses : une archéologie des sciences humaines*, Paris, Gallimard, 1966.

Gilbert Simondon, *Du mode d'existence des objets techniques*, Paris, Aubier, 1989.

François de Singly, *Les uns avec les autres : quand l'individualisme crée du lien*, Paris, A. Colin, 2003.

Dan Sperber, *La contagion des idées*, Paris, O. Jacob, 1996.

Bernard Stiegler, *La technique et le temps, 1, La faute d'Épiméthée*, Paris, Galilée – Cité des sciences et de l'industrie, 1994.

Bernard Stiegler, *Prendre soin, 1, De la jeunesse et des générations*, Paris, Flammarion, 2008.

Bernard Stiegler, *Constituer l'Europe, 2, Le motif européen*, Paris, Galilée, 2005.

ROMANS

+++++

Jorge Luis Borges, *Enquêtes*, Paris, Gallimard, 1986 (Folio-Essai n° 198).

Jorge Luis Borges, *Fictions*, Paris, Gallimard, 1974 (Folio n° 614).

William Boyd, *Armadillo: A Novel*, New York, Vintage books, 2000.

Umberto Eco, *Le nom de la rose*, Paris, Grasset, 1982.

Umberto Eco, *Le pendule de Foucault*, Paris, Livre de Poche, 1992.

William Gibson, *Neuromancien*, Paris, J'ai lu, 1989.

OUVRAGES THÉMATIQUES

+++++

Deux classiques disponibles en ligne

Paul Otlet, *Traité de documentation. Le livre sur le livre, théorie et pratique*, Bruxelles, Palais mondial, 1934. [En ligne] : < http://lib.ugent.be/fulltxt/handle/1854/5612/Traite_de_documentation_ocr.pdf >.

Suzanne Briet, *Qu'est-ce que la documentation ?*, Paris, Éditions documentaires industrielles et techniques, 1951. [En ligne] : < <http://martinetl.free.fr/suzanne-briet/questcequeladocumentation/briet.pdf> >.

Ouvrages cités

Daniel Bell, *Vers la société post-industrielle*, Paris, R. Laffont, 1976.

Christophe Deschamps, *Le nouveau management de l'information : la gestion des connaissances au cœur de l'entreprise 2.0*, Limoges, Fyp éditions, 2009.

Pascal Duplessis, *Apports épistémologiques à la didactique de l'information-documentation : des outils pour identifier, référer et structurer le domaine conceptuel*, Mémoire de DEA, sous la direction d'Alexandre Serres : Nantes, université de Nantes, 2006. [En ligne] : < <http://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00119375/en/> >.

Olivier Ertzscheid, *Qu'est-ce que l'identité numérique ? Enjeux, outils, méthodologies*, IUT de La-Roche-sur-Yon, octobre 2011.

Sylvie Fayet-Scribe, *Histoire des outils de médiation du savoir, naissance d'une culture de l'information 1895-1937*, Thèse d'habilitation à diriger des recherches : Paris, université Paris 1, 1999.

Yves Jeanneret, *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2007.

Henry Jenkins, *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*, New York, New York University Press, 2006.

Brigitte Juanals, *La circulation médiatique des savoirs dans les sociétés contemporaines*, Habilitation à diriger des recherches en sciences de l'information et de la communication : Paris, université Paris 7 Diderot, 2008.

Brigitte Juanals, *La culture de l'information. Du livre au numérique*, Paris, Lavoisier, 2003.

Sarah Labelle, *La ville inscrite dans « la société de l'information » : formes d'investissement d'un objet symbolique*, Thèse de doctorat en information-communication, sous la direction d'Yves Jeanneret : Paris, université de Paris 4, 2007.

Yves-François Le Coadic, *Usages et usagers de l'information*, Paris, A. Colin, 2004.

Armand Mattelart, *Histoire de la société de l'information*, 3^e éd., Paris, Éditions La Découverte, 2006.

Brigitte et Jean-Max Noyer (dir.), *Technologies de l'information et intelligences collectives*, Paris, Hermès Science Publications-Lavoisier, 2010.

Roger T. Pédaque, *Le document à la lumière du numérique*, Caen, C&F éditions, 2006.

Jacques Perriault, *La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer*, Paris, Flammarion, 1989.

Jean-Michel Salaün, *Vu, lu, su : les architectes de l'information face à l'oligopole du Web*, Paris, Éditions La Découverte, 2012.

Jérôme Segal, *Le zéro et le un : histoire de la notion scientifique d'information au xx^e siècle*, Paris, Éditions Syllepse, 2003 (Collection Matériologiques).

Alexandre Serres, *Dans le labyrinthe : évaluer l'information sur Internet*, Caen, C&F Éditions, 2012.

ARTICLES ET CHAPITRES D'OUVRAGE

+++++

Bruno Bachimont, « Engagement sémantique et engagement ontologique : conception et réalisation d'ontologies en Ingénierie des connaissances », in Jean Charlet, Manuel Zacklad, Gilles et Didier Bourigault (éd.), *Ingénierie des connaissances, évolutions récentes et nouveaux défis*, Paris, Eyrolles, 2000 (Collection technique et scientifique des télécommunications).

Claude Baltz, « Quand la documentation s'éveillera », *Documentaliste – Science de l'information*, 2003, vol. 40, n° 2, pp. 148-153.

Jean-François Barbier-Bouvet, « Les nouvelles technologies du bout des doigts. Sociologie des usages en espace public », *Réseaux*, 1987, 5 (25), pp. 7-20.

Paul Bertrand, « Les *digitales humanities* sont-elles solubles dans le Steampunk ? », *Conférence inaugurale du Thatcamp*, Paris 2012. [En ligne] : < <http://books.openedition.org/editionsmsmh/327?lang=en> >.

Nicole Boubée, « Le rôle des copiés-collés dans l'activité de recherche d'information des élèves du secondaire », *Colloque ERTé 2008, L'éducation à la culture informationnelle*, université de Lille 3 [En ligne] : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00344161/fr/>.

Vannevar Bush, "As We May Think", *The Atlantic Monthly*, juillet 1945. [En ligne] : < <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1945/07/as-we-may-think/303881/> >.

CLEMI, *Mediappro. Appropriation des nouveaux médias par les jeunes : une enquête européenne en éducation aux médias*. Paris, CLEMI, 2006. [En ligne] : < http://www.clemi.org/fichier/plugin-download/14914/download_fichier_fr/_mediappro_b.pdf >

Olivier Ertzscheid, Gabriel Gallezot, « Chercher faux et trouver juste : sérénité et recherche d'information. », *1^{re} conférence internationale francophone en sciences de l'information et de la communication. 10^e colloque bilatéral franco-roumain*. Bucarest, juillet 2003. [En ligne] : < http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000689/document >.

Olivier Ertzscheid, « L'homme est un document comme les autres : du World Wide Web au World Life Web », *Hermès*, 2009, n° 53, pp. 33-40.

Julien Gautier, « Vers une culture numérique lettrée. », *Médiadoc*, 2009, n° 2, p. 32.

Yves Jeanneret, « Le procès de numérisation de la culture : un défi pour la pensée du texte », *Protée, Érudit*, 2004, n° 2, vol. 32, pp. 9-18.

Suzan Kovacs, « Penser, classer, et la culture de l'imprimé : l'index du livre imprimé au XVI^e siècle », in *L'organisation des connaissances : approches conceptuelles. Actes du 4^e Congrès ISKO France*, Grenoble, 3 et 4 juillet 2003.

Hervé Le Crosnier, « Le projet Gutenberg est orphelin. Billet du 11 septembre 2011 », *Puces Savantes. Les blogs du Diplo*. [En ligne] : < <http://blog.mondediplo.net/2011-09-11-Le-projet-Gutenberg-est-orphelin> >.

Jack M. Maness, "Library 2.0 Theory: Web 2.0 and its Implications for Libraries", *Webology*, June 2006, vol. 3, n° 2, [En ligne] : < <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html> >.

Guy Marieke, Emma Tonkin, "Folksonomies. Tidying up Tags?", *Dlib Magazine*, 2006, n° 1, vol. 12. [En ligne] : < <http://www.dlib.org/dlib/january06/guy/01guy.htm> >.

Michel Menou, « Article Culture de l'information », in Serge Cacaly et Yves-François (dir.) *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*, Paris, Nathan, 1997, pp. 167-169

Jacques Messier, « Un bibliothécaire parmi les humanistes : Gottfried Wilhelm Leibniz (1646 – 1716) ». [En ligne] : < <http://hdl.handle.net/1866/1417> >.

Céline Metton, « Les usages de l'Internet par les collégiens : explorer les mondes sociaux depuis le domicile », *Réseaux*, 2004, vol. 22, n° 123.

Jean Guy Meunier, « Vers un modèle générique des systèmes de traitement de l'information », in Jacques et Mustafa El Hadi Widad (dir.), *Organisation des connaissances en vue de leur intégration dans les systèmes de représentation et de recherche d'information*, Villeneuve d'Ascq, Université Charles-de-Gaulle-Lille, 1999 (Collection UL3 Travaux et recherches).

Bertrand Müller, « Documentation et sciences sociales : des musées laboratoires aux humanités digitales », *Ina Expert, les e-dossiers de l'audiovisuel*, juin 2012. [En ligne] : < <http://www.ina-expert.com/e-dossier-de-l-audiovisuel-sciences-humaines-et-sociales-et-patrimoine-numerique/documentation-et-sciences-sociales-des-musees-laboratoires-aux-humanites-digitales.html> >.

Tim O'Reilly, "What is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software", in *Oreilly*. 30 septembre 2005. [En ligne] : < <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> >.

Alexandre Serres, « Hypertexte : une histoire à revisiter », *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1995, vol. 32, n° 2, pp. 71-83.

Alexandre Serres, « La culture informationnelle », in Fabrice Papy (dir.), *Problématiques émergentes dans les sciences de l'information*, Paris, Hermès-Lavoisier, 2008, chapitre 5, pp. 137-160.

Alexandre Serres, « Évaluation de l'information sur Internet : le défi de la formation », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n° 6, pp. 38-44. [En ligne] : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0038-006> >.

Clay Shirky, "Ontology is Overrated: Categories, Links and Tags", *Clay Shirky's Writings About the Internet*, 2005. [En ligne] : < http://www.shirky.com/writings/ontology_overrated.html >.

Éric Sutter, « Pour une écologie de l'information », *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1998, vol. 35, n° 2, pp. 83-86.

Manuel Zacklad, « Annotation : attention, association, contribution », in Pascal Salembier et Manuel Zacklad (éd.), *Annotations dans les documents pour l'action*, Paris, Hermès-Lavoisier, 2007 (Collection Management des savoirs), pp. 29-46.

Manuel Zacklad, « Réseaux et communautés d'imaginaire documédiatisées », in Roswitha Skare, Niels Lund Windfeld, Andreas Varheim, *A Document (Re)turn*, Francfort-sur-le-Main, P. Lang, 2007, pp. 279-297.

RÉFÉRENCES DE L'AUTEUR

+++++

Ouvrages

Du tag au like. La pratique des folksonomies pour améliorer ses méthodes d'organisation de l'information, Limoges, Fyp éditions, 2012.

La formation aux cultures numériques. Une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique, Limoges, Fyp éditions, 2011.

Thèse

La culture de l'information en réformation, Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, sous la direction d'Yves Chevalier : Rennes, université Rennes 2, septembre 2009. [En ligne] : < <http://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-00421928/fr> >.

Articles

« Des bons mots au bon document. Comment éduquer à l'usage des mots-clés efficaces pour accéder à la pertinence documentaire », *Colloque International : Discours et Document, Schedae*, 2006, prépublication n° 16, fascicule n° 1, pp. 129-134. [En ligne] : < http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00098076/en/ >.

« La culture de l'information et la dimension citoyenne », *Les Cahiers du numérique*, « *La culture informationnelle* », Hermès-Lavoisier, 2009, vol. 5, n° 3, pp. 39-49.

« Quelles mnémotechniques pour l'Internet ? », in Nicole Pignier et Michel Lavigne (dir.), *Mémoires et Internet, revue MEI*, décembre 2010, n° 32, pp. 41-51.

« La bibliothèque 2.0 », *Les cahiers du numérique, numéro spécial*, « Du Web 2.0 au concept 2.0 », 2010, pp. 97-118.

« Contrôle des métadonnées et contrôle de soi », *Études de communication*, 2011, n° 36, pp. 23-38.

+++++

LISTE DES ILLUSTRATIONS

+++++

Les trois dimensions du document

Tableau chronologique : les dates clés de l'hypertexte

La roue à livres d'Agostino Ramelli, un hypertexte mécanique ?

L'analyse documentaire via un outil comme Diigo

Un exemple de travail de résumé via Cmaptools

Le portail des actualités dans sa version univers Netvibes

Les quatre différents types d'information

Le fameux schéma de Shannon

L'influence du schéma de Shannon sur le système documentaire

La naissance du phénomène du Web 2.0

Les trois dimensions des folksonomies

Les quatre tendances de la philosophie de la bibliothèque 2.0

La compatibilité des concepts de bibliothèque et de Web 2.0

Les outils du Web les plus utilisés en bibliothèque

Les différentes dimensions du document numérique

Trois principales dimensions

Une exposition au sein de la Bibliothèque francophone de *Second life*

Les différents champs des métadonnées Dublin Core

Yahoo en 1996 : un simple annuaire

[Yahoo.com](http://www.yahoo.com) en 2004 et le triomphe de la logique publicitaire

Le portillon réalisé par des professeurs-documentalistes

Un exemple de catégorisation d'intérêts avec Pinterest

Un mur d'incipits par Numeriklivres sur Pinterest

La page Pinterest d'un CDI de collègue
Le navigateur de recherche de Ravelry
Les principales actions autour du Web de données
La traduction en triplet de la phrase « Gautier Poupeau est l'auteur de Les technologies du Web sémantique »
Huit principes pour des données libres
Les missions principales d'un service de documentation
Le triangle des fonctions principales de la documentation selon Bruno Richardot
Un triangle documentaire en évolution
Les trois niveaux de compétences à développer d'après Thomas Chaimbault
Les besoins qui entourent le fameux besoin d'information
Les conséquences des négligences
L'indexation personnelle
De la documentation pour soi à la documentation de soi
Les six enjeux de la formation à l'information
L'évolution des paradigmes de la formation à l'information
Les trois éléments de base de l'architecture de l'information
Les trois bases du PKM
Avantages et inconvénients du cloud computing
L'évolution des espaces vers le cloud selon Olivier Ertzscheid
Les trois dimensions Vu, Lu, Su
Le vu, lu, su et la domination des leaders sur ces territoires
Les facettes essentielles d'une numérisation réussie
Trois pôles principaux
Les éléments clefs de l'avenir de l'article scientifique numérique

Secrétariat d'édition:
Silvia Ceccani

Mise en page:
Cédric Vigneault

Conception graphique:
atelier Perluette, 69001 Lyon.
< <http://www.perluette-atelier.com> >

dépôt légal: 2^e semestre 2014