

ASSOCIATION INTERNATIONALE DE BIBLIOLOGIE

**20^e Colloque international de Bibliologie,
science de la communication écrite**

Brazzaville (17-21 décembre 2007)

*La Gestion scientifique de l'information écrite
par les Bibliothèques francophones africaines*

**LE RÔLE DE L'ÉCRIT ÉLECTRONIQUE
DANS LES CENTRES DE DOCUMENTATION**

Par

Marie-France BLANQUET

Les professionnels de l'information et de la documentation se sont très vite habitués à l'écrit électronique omniprésent dans leur environnement professionnel. Ils sont parmi les premiers à avoir supprimé les bulletins d'analyse distribués sur support papier pour les remplacer par des bases et des banques de données de nature différenciée (catalographique, bibliographique, textuelle...). Les avancées technologiques les ont conduit, par la suite, à modifier leur politique d'acquisition pour proposer à leurs utilisateurs des documents textuels sous forme électronique (cédéroms ou bases de données primaires). Le réseau Internet leur permet d'avancer d'un grand pas. Il marque le passage de nombreux services de documentation « réel » au statut de cyberservices, où les documents sont de deux différentes natures. Les premiers concernent les documents qui changent de support. Les utilisateurs les connaissent sous leur forme imprimée. Désormais, ils y accèdent en ligne avec une lecture sur écran. C'est le cas, par exemple, du *BBF (Bulletin des bibliothèques de France)*. L'autre type de document entraîne sur le chemin de la nouveauté. Il s'agit de document, non plus numérisé comme peut l'être un livre (Voir la bibliothèque numérique, Gallica, par exemple) mais numérique. Le document est numérique de naissance, pourrions-nous dire. Donnons pour exemple, dans notre domaine, *Ressi (Revue électronique suisse en sciences de l'information)* ou *Cursus*, journal étudiant de l'École canadienne de bibliothéconomie (EBSI).

Qu'il soit numérique ou numérisé, le document répond à un modèle éditorial classique, ce qu'aujourd'hui on qualifie de style académique : un auteur écrit un manuscrit, accepté par un éditeur entouré d'un conseil scientifique, puis publié, c'est-à-dire au sens étymologique, mis à la disposition du ou des publics concernés. La validation de l'information se fait donc en amont de la publication et le lecteur dispose de peu de moyens pour faire connaître ses réactions ou opinions.

Aujourd'hui le web 2.0 relance le débat. Il instaure ce que les spécialistes intitulent le style bazar qui remet en cause la notion d'auteur et celle de document pour faire place à l'écriture collective (c'est pourquoi le web 2 est souvent appelé web collaboratif) et à la redocumentarisation ou émergence du document à la demande. Le modèle éditorial change complètement puisque la validation de l'information se fait au fur et à mesure de l'écriture de l'information, donc a posteriori ou en temps réel, comme on le voit sur la plus célèbre encyclopédie collective Wikipédia.

Tout cela n'est pas sans poser de nouvelles problématiques aux professionnels de l'information. Il importe donc d'expliquer la spécificité du Web 2.0, d'un point de vue général dans un premier temps, et dans un deuxième temps dans ses réalisations : wikis, blogs et folksonomies.

Le web 2.0 : généralités

Le web 2.0 rompt avec le web 1 en assurant le passage d'un web statique à une gestion de contenu plus dynamique. Contrairement au web 1, où l'utilisateur a une position de consommateur, le web 2.0 s'accompagne de constructions de communautés, de regroupements d'auteurs par centres d'intérêt. Tout ceci est rendu possible grâce à des apports techniques qui se traduisent par des fonctionnalités nouvelles. « *Collaboratif*, dit le Grand dictionnaire terminologique, se dit de ce qui, dans un environnement informatisé ou en ligne vise à favoriser la collaboration entre pairs, en permettant d'échanger et de partager des compétences pour mieux réussir un projet commun ». Le web 2.0 désigne, en effet, tout un ensemble d'initiatives, souvent spontanées, relayées et appuyées par des acteurs pensant pouvoir en tirer un profit à court ou moyen terme. Il renvoie à tout site où l'internaute contribue au contenu, c'est-à-dire devient contributeur et donc auteur. C'est un mélange d'internautes éclairés et d'informaticiens militants ou entreprenants qui construisent ou proposent collectivement un savoir partagé.

Genèse du Web 2.0

On a baptisé Web 2.0 ce mouvement de partage de l'information qui s'est brusquement accéléré depuis 2004 grâce à de nouveaux outils conviviaux de publication. Il représente en profondeur la concrétisation du web telle que l'a imaginée son promoteur : Tim Berners-Lee. Le web est le moyen de réaliser le rêve de la bibliothèque universelle rassemblant l'ensemble de la production humaine passée et présente et accessible à n'importe quel moment de n'importe quel endroit du globe. Mais le niveau technologique ne donnait pas à l'utilisateur final la totale liberté, ce que fait le web 2.0 qui réalise ce qui était en germe dans le Web 1.

Les apports du web 1. Suppression de tout intermédiaire pour publier

Le concept de désintermédiation constitue la caractéristique du web qui a été assimilée le plus tôt. Le but du web est de partager rapidement une information sur un réseau informatique en facilitant les possibilités de publication multimédia, en amplifiant l'accès à l'information et en multipliant les modes de communication : forums de discussions, newsgroups, messagerie...

Toutes ces potentialités n'auraient pu être exploitées sans l'évolution des outils et des technologies. La première d'entre elle concerne le haut débit. Car, l'explosion de l'information disponible sur le réseau est liée aux possibilités de consultation. Les études calculant le nombre d'heures passés devant le web montrent une augmentation constante grâce aussi au haut débit (ADSL ou câble). Mais les deux principales avancées sont constituées par le CMS, système de gestion de contenu ou mise en forme automatisée, et le RSS ou syndication des contenus. Grâce à cette avancée, l'internaute peut consulter des informations fraîches sans avoir à passer de longs moments à effectuer des recherches sur un moteur. Les progrès réalisés lui offrent cette possibilité.

Mais il ne peut pas s'impliquer. Des moyens techniquement simples à prendre en main pour lui permettre de s'exprimer librement ont été créés : blogs, wikis et partage de fichiers (pier to pier) entre individus sont les émanations directes de ce contexte.

Wikis, blogs et plates-formes d'échange : caractéristiques communes

Les wikis, les blogs, et les plates-formes d'échange se sont multipliés. Ils concernent tous les domaines, depuis l'information d'actualité jusqu'aux loisirs et à la vie pratique, en passant par les rencontres et la famille. Certains s'occupent de sciences. Ils constituent les exemples visibles d'une avancée majeure du web et marquent une nouvelle étape dans sa construction et dans son utilisation. Cette évolution se situe, certes au niveau technologique, mais plutôt dans l'appropriation des technologies et du média web dans son ensemble, par l'utilisateur final.

Ces nouveaux outils sont l'aboutissement de dix ans d'expérience, d'évolution d'outils de publications, d'une convergence de différentes technologies et d'une prise en compte de ses particularités. Fruit de cet aboutissement, wiki, blog et folksonomies sont les premiers types de publications propres au web. Ce sont ces publications qui entrent désormais dans les centres de documentation et dans les bibliothèques mais qui n'ont pas toutes d'auteurs !

WIKI : l'aventure de l'écriture collective et anonyme

Le wiki est un outil social, un système d'animation de communauté ou de collectif ouvrant vers la mutualisation de compétences et autorisant plus que d'autres systèmes la publication. Tout le monde devient auteur ou contributeur en participant par son écriture à la rédaction d'un texte. Il représente un site web permettant à tous les visiteurs du site d'en modifier à volonté les différentes pages. Le modèle wiki ouvre sur une forme d'écriture collective et hypertextuelle. Tous les wikis offrent des environnements collaboratifs qui favorisent l'autogestion et la régulation a posteriori des contenus en intégrant des mécanismes d'interdépendance. Ils sont tous basés sur la transparence des mécanismes gestionnaires.

Les wikis se prêtent bien à tous les projets dans lesquels le travail collaboratif est primordial et permettent tous au lecteur d'être aussi auteur et de participer directement à l'évolution des contenus

Les wikis s'incarnent dans de nombreuses réalisations coordonnées par wikimédia : wikionnaire, wikilivres, wikiquotes, wikicommons... basées sur le moteur MediaWiki qui propose plusieurs outils pour suivre l'actualité de la communauté, ses décisions et ses besoins : évaluer son activité interne (statistiques et tableaux), son audience externe (revues de presse, bibliographies), s'informer sur les règles et conventions de participation, connaître les rôles et les profils des participants (administrateurs, pages personnelles, etc.), assurer le suivi des articles... Cependant la réalisation la plus connue, la plus animée et la plus consultée reste l'encyclopédie en ligne Wikipédia. Elle concrétise le souhait émis par Paul Otlet : l'écriture d'une encyclopédie par tous les travailleurs intellectuels du monde.

Elle est créée par Jimmu Wales sur une idée très simple : tous, nous savons plus qu'un seul, même s'il est un expert. Il propose un article très court au départ : « la pomme est un fruit » auquel chacun ajoute ses connaissances, en tenant compte de ce que le contributeur précédent a écrit. La construction collective fonctionne et l'article est amélioré au fur et à mesure.

Les analyses, débats et polémiques autour de cette encyclopédie en ligne sont très nombreux et passionnés. Ils concernent principalement sa politique éditoriale d'écriture ouverte et continue qui pose deux interrogations majeures et conjointes : la validité de l'information et la dégradation de l'information. Mais nous retrouvons notre constat initial en soulignant la disparition de l'auteur au sens classique du terme puisque tout le monde est invité à écrire et devient donc auteur, quelque soit l'importance de sa participation. Nous soulignons aussi la disparition du document statique ou achevé pour entrer, à travers cette écriture collective, sur un document dynamique et jamais achevé. C'est ce que certains désignent sous le terme de redocumentarisation.

LES BLOGS : autres types d'écriture électronique mais non anonyme en partie

Un blog ou weblog, contraction de web et de log, terme anglais pour journal de bord, est un site web enrichi régulièrement par une ou plusieurs personnes, d'articles courts appelés billets ou *posts*, ordonnés par ordre chronologique inverse sur la page d'accueil. Les billets peuvent être classés dans des catégories ou/et associés à un ou plusieurs mots clés. La plupart des blogs proposent un système qui permet au visiteur de laisser des commentaires à chaque billet. Le blog est l'héritier de pratiques existantes en termes de publications sur le web auxquelles il apporte l'interactivité et la réactivité. Il existe de très nombreux blogs, devenus en quelques années des outils documentaires essentiels.

On peut en dresser une typologie à partir de leurs formes, de leurs fonctions et de leurs domaines. D'ailleurs, les blogs thématiques représentent la majorité des blogs actuellement disponibles. On peut citer dans notre domaine : Biblioblog proposé par Bibliopedia, le blog du BBF ou celui du Formist.

Cependant la réalisation documentaire la plus connue se situe dans le domaine du journalisme participatif ou journalisme citoyen incarné en France par la réussite d'Agoravox, lancé en 2004 par J. de Rosnay et Carlo Revelli, sur le modèle de Ohmynews. La devise est « *tout citoyen est reporter* », qui indique bien que tout citoyen est témoin et donc journaliste. Agoravox représente l'info 2.0 en se plaçant en concurrence du *Monde*, de *Libé* et du *Figaro*. L'accès y est gratuit. Les auteurs sont propriétaires des articles qu'ils publient. Pour publier, contrairement à l'écriture libre de wikipédia, l'auteur doit s'enregistrer par le biais d'un formulaire en ligne permettant la délivrance d'un identifiant et d'un mot de passe nécessaire lors de la soumission d'un article. Agoravox base sa politique éditoriale sur une écriture

engagée du contributeur. Ce site est devenu un site incontournable dans la recherche d'informations événementielles. Il confirme nos précédents constats sur l'auteur et sur la redocumentarisation.

Dans le schéma traditionnel, l'information est validée a priori, effectuée par des comités de lecture, par l'auteur et son affiliation (auteur = autorité). Aujourd'hui règnent l'anonymat et la validation a posteriori effectué par l'utilisateur. Dans les blogs, ce sont les commentaires des blogueurs qui donnent des indications sur la validité de l'information. Il en va de même pour les wikis.

Les folksonomies : les centres d'intérêt réunissent leurs auteurs

Les sites de partage des contenus, ou folksonomies, représentent un troisième cas d'écriture électronique collective. Il s'agit ici de la création spontanée de communautés qui se retrouvent autour d'un même centre d'intérêt. Les usagers partagent leurs photographies, leurs savoirs, leurs savoir-faire, en se retrouvant sur des places virtuelles. Ils constituent ainsi des lieux de documentation, le plus souvent gratuits. Les dossiers constitués sont étiquetés (tags) pour permettre de les retrouver afin de les consulter. Prenons l'exemple d'un album de photographies : à titre personnel, nous étiquetons les photographies de baptême, de naissance, de mariage, pour retrouver nos documents. Il en est de même sur le site d'échange de documents photographiques les plus connus : Flickr, Ryia ou Yahoo photos. Mais ici, les photographies sont consultables par tous. Les tags apposés sur les dossiers ne sont pas autre chose que des mots clés, bien connus des documentalistes.

Les folksonomies offrent, en effet, la possibilité pour l'utilisateur d'indexer des documents afin qu'il puisse plus aisément les retrouver grâce à un système de mots clés. Le concept est lié à l'accroissement et à l'accélération de la production d'informations. Il diffère donc nettement en cela des systèmes classificatoires classiques qui s'inscrivent dans des processus plus longs et dont le but est d'obtenir des classements cohérents de documents physiques dont le contenu est inscrit dans la durée. Les folksonomies, au contraire, ne reposent sur aucun thésaurus, ce qui confère à l'utilisateur une liberté totale quant au choix des mots clés. Les folksonomies sont donc initialement centrées sur l'utilisateur. Ce dernier les utilise dans un but personnel pour organiser son propre système d'information. C'est l'indexation libre. Nous retrouvons là les idées précédemment évoquées sur l'auteur, mais nous y ajoutons celle du remplacement du professionnel de l'information par l'utilisateur final. Le documentaliste perd son rôle dans l'indexation et la création d'outils tels que les thésaurus ou les classifications.

L'écrit électronique qui entre dans les bibliothèques et les centres de documentation signet-il la fin de ces structures et des professionnels qui les animent. On a dit que le web était l'assassin du livre. Le web 2.0 sera-t-il celui du document ?

Le besoin de médiation

Notre réponse est négative, car si le Web 2.0 ouvre sur de nouvelles portes documentaires, il apporte dans le même temps de nombreuses problématiques. La désinformation, la déformation, la pollution de l'information prennent la première place. Cette pollution exige un expert chargé de trier l'information, à partir de sa connaissance des sources. Mais le web 2.0 augmente aussi la surinformation. Certes, n'importe qui peut trouver l'information. Mais une simple demande déclenche de la part des moteurs de recherche un nombre fantastique de documents. Qui a vraiment le temps de lire et de trier les millions de documents ainsi trouvés ? La surabondance d'information nécessite un professionnel chargé d'éliminer les références non pertinentes, redondantes ou ne répondant pas à l'attente de son utilisateur.

Ainsi, contrairement à ce qu'affirment de nombreux auteurs contemporains, les métiers de l'information deviennent de plus en plus nécessaires comme médiateurs incontournables entre la masse d'informations en liberté sur les Webs et le besoin des usagers.