

Version du 16 janvier 2008

Pôle 1 : Le diagnostic marketing

4 pages : 18 200 signes

Mot clef : Analyse

Le défi du numérique : redonner sa place à la fonction documentaire

Jean-Michel Salaün

Bio :

Jean-Michel Salaün est professeur titulaire et directeur de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) de l'Université de Montréal depuis décembre 2005 et jusqu'en mai 2009. Il était précédemment professeur d'université à l'École nationale des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib). Il est détenteur d'un doctorat d'état en sciences de l'information et de la communication (Université Stendhal de Grenoble) et s'intéresse particulièrement à l'économie du document numérique.

Chapô :

L'ère numérique bouscule le secteur de l'information et de la documentation en induisant un renouvellement des services et en rendant nécessaire, face au chaos informationnel, le mouvement de « redocumentarisation ». Jean-Michel Salaün décrit ce nouveau contexte et en détaille les mutations et leurs conséquences sur les missions, le positionnement, l'offre et les modes de fonctionnement des services d'information documentaire.

Texte courant

Le numérique introduit une rupture pour toutes les professions de l'information. Documentalistes et bibliothécaires ne sont pas épargnés. Toute stratégie marketing qui ne prend pas en compte cette mutation a peu de chance de succès.

La rupture est sensible d'abord dans les services proposés. Que l'on raisonne à une échelle réduite, dans la relation entre le documentaliste et la personne qu'il ou elle sert, à l'échelle de l'institution dont le centre de documentation est un des éléments ou encore, plus largement, à l'échelle d'une société, les changements, les renversements souvent, sont radicaux.

Mais le défi va au-delà d'un renouvellement des services documentaires. En effet leur matière première, le document, change de nature en devenant numérique. Un vaste mouvement de

« redocumentarisation » est en cours, tout comme à partir de la fin du XIX^{ème} siècle une documentarisation globale du monde avait été engagée. Les professions documentaires sont, ou devrait être, en première ligne.

La médiation documentaire est toujours indispensable pour réduire les surcoûts d'un chaos informationnel. Mais la rapidité des changements est telle, qu'orienter son service dans la bonne direction est délicat. Plus que jamais, les outils du marketing stratégique sont des aides précieuses.

La dualité du service documentaire

Un service documentaire, une bibliothèque, un centre de documentation, un service de veille, quelle que soit sa dénomination, sa fonction particulière ou son organisation est un lieu de médiation entre deux représentations des savoirs et de la culture qui ont chacune leur régulation propre : celle inscrite dans les documents et celle que s'en font les individus que l'on est sensé servir. L'objectif est d'enrichir de façon optimale la représentation des seconds par celle mise en mémoire sur les premiers.

Comme tout service, celui-ci se déroule selon deux moments, l'un réalisé en base arrière (ou back-office), l'autre en face avant (ou front-office), qui tout naturellement se calent sur la dualité précédente, la base arrière manipulant le document, tandis que la face avant s'occupe de l'utilisateur. Plus globalement, le service documentaire a un pied dans deux mondes séparés : celui de l'économie générale des documents dont il est un des maillons et celui de la collectivité qu'il doit servir et dont il épouse les objectifs. Enfin, la circulation des idées, consignées sur des documents ou portées par des individus, règle pour une part, l'équilibre, la dynamique et l'organisation de nos sociétés. Les services documentaires ont donc aussi des responsabilités sociétales.

On peut alors poser la question des conséquences du numérique en élargissant progressivement le champ : micro, medium, macro. Chaque fois la réponse générale est la même : les conséquences sont considérables, mais elles se déclinent selon les logiques propres à chaque dimension.

Au service du lecteur (les deux moments)

La base-arrière dans une bibliothèque ou un centre de documentation traditionnels est parfois sous-estimée dans les analyses stratégiques. Pourtant, moment du traitement du document ou de son repérage et de sa transformation, elle est cruciale mais très coûteuse dans la documentation traditionnelle car elle implique un fort investissement en temps de professionnels. Le numérique a radicalement transformé le travail en base arrière : on n'acquiert plus de documents, on négocie des licences d'accès ou des dépôts ; ; on ne catalogue plus, on récupère des notices ; on ne coopère plus, on travaille en réseau ; on ne manipule plus de papier, on

navigate, on monte des sites et on attache des documents à des courriels; etc. Sans doute, il reste bien des analogies entre les anciennes fonctions et les nouvelles, mais leur mise en pratique en passant d'un support à un autre n'a plus rien de comparable et leur économie non plus.

Du côté de la face-avant, ce moment du service où l'on est en contact avec le lecteur ou l'utilisateur, les mutations sont tout aussi importantes. En marketing des services, on appelle parfois « servuction » cette phase de la réalisation du service où l'utilisateur co-produit le service, grâce aux objets et au personnel mis à sa disposition. L'optimisation du service passe par l'amélioration des séquences successives de cette co-production. Dans le numérique, on parle plus volontiers d'interaction, de navigation, voire de génération de contenu par l'utilisateur. L'utilisateur est plus actif que jamais, mais devenu internaute, la relation, la co-production, se fait à distance. Il faut réduire le nombre de clics pour qu'il trouve l'information recherchée ; être visible sur le Web, c'est-à-dire bien référencé, en interne ou en externe ; avoir une bonne « usabilité » de son site ; réagir aux courriels et intégrer la participation des utilisateurs à l'enrichissement des contenus. Encore une fois, il est facile de faire un parallèle avec le monde du papier, pourtant la situation de la face-avant est tout aussi radicalement modifiée que celle de la base arrière. Les compétences et habiletés des professionnels et les outils de travail n'ont plus qu'un lointain rapport avec ceux d'autrefois.

Le risque majeur est de laisser s'installer l'obsolescence ou de se tromper dans des choix techniques ou d'offres souvent peu pérennes, sans avoir de services « vedettes » pour dynamiser le centre documentaire.

Au service de la collectivité (les deux mondes)

Le centre de documentation n'est pas seulement au service de ses utilisateurs, mais aussi plus globalement au service de la collectivité à laquelle ils appartiennent. Le rôle traditionnel de la bibliothèque consistait à réunir en un lieu des documents dispersés pour en faciliter un accès mutualisé. Mais le numérique a redistribué les cartes aussi bien du côté de l'économie du document que de celle de la collectivité.

Dans le premier monde, celui de l'économie des documents, les collections numériques se bâtissent aujourd'hui chez les producteurs des documents qui cherchent à les valoriser directement, non sans succès dans le domaine scientifique ; et les réseaux ouvrant la voie à un accès instantané rendent caduques la construction *a posteriori* de collections.

Du côté de la collectivité, le flux documentaire s'inverse parfois totalement puisqu'il ne s'agit plus d'aller chercher à l'extérieur des documents pour nourrir l'interne, mais de réunir les documents numériques produits en interne pour les préserver et les rendre accessibles, éventuellement même à l'extérieur.

Il est alors indispensable de repositionner son service dans chacun des deux mondes en précisant, -ou parfois redéfinissant- sa fonction, en modifiant les jeux d'alliance, en repérant les territoires les plus porteurs.

Au service de l'intérêt général (les deux logiques)

Même au sein d'une société privée à but lucratif, un service documentaire a bien du mal à s'inscrire dans une relation commerciale. Il y a une bonne raison à cela : son principe était de retirer les documents du monde marchand pour les mutualiser à l'intention des membres de sa collectivité. Ils devenaient alors ce qu'on appelle en économie des biens collectifs, ou des biens publics si la mutualisation concerne la société toute entière. Les professionnels de la documentation sont portés à cette ouverture qui colle à leur mode de fonctionnement, même si parfois ils sont soumis au secret commercial.

Jusqu'il y a peu, ils avaient en quelque sorte le monopole de cette mutualisation, trop coûteuse pour intéresser le monde marchand. La demande de documents, les bibliothécaires le savent au moins depuis 1934 grâce à Bradford, se concentre fortement sur un très petit nombre tout en se dispersant sur un très grand nombre. La deuxième partie de cette distribution, la dispersion, indispensable à satisfaire car prometteuse potentiellement, mais coûteuse, puisqu'elle nécessite de traiter et conserver un grand nombre de documents pour un usage minime et aléatoire, rendait difficile une rentabilisation globale.

Cette époque est dernière nous. La baisse radicale des coûts de stockage et d'accès ainsi que la formidable efficacité des outils de recherche ont transformé la bibliothéconomie du numérique. Chacun a entendu parler de la «longue traîne», qui n'est que la généralisation à l'échelle du Web des résultats précédents et le constat d'une commercialisation possible. Plus spectaculaire encore, *Google*, financé à 99% par la publicité, devenu en quelques années une des 10 premières sociétés mondiales, s'est donné une mission que ne renieraient pas les documentalistes et les bibliothécaires : «organiser à l'échelle mondiale les informations dans le but de les rendre accessibles et utiles à tous».

Ainsi, les bibliothèques et les centres de documentation ont aussi perdu leur image positive de seul lieu d'accès libre à l'information. Ils ont maintenant sur ce terrain des concurrents redoutables. Il leur faut redéfinir leur vocation en précisant leur «avantage concurrentiel» puisqu'ils n'ont plus de rente de monopole.

La redocumentarisation

De tels changements, à toutes les échelles d'un service documentaire, dépassent évidemment chaque situation particulière. Ils doivent être appréhendés par les sciences de l'information, concernées au premier chef. Pour en rendre compte, nous sommes plusieurs à proposer la notion de « redocumentarisation ».

Documentariser, c'est traiter un document comme le font traditionnellement les professionnels de la documentation (bibliothécaires, archivistes, documentalistes) : le cataloguer, l'indexer, le résumer, le découper, éventuellement le renforcer, etc. L'objectif de la documentarisation est d'optimiser l'usage du document en permettant un meilleur accès à son contenu et une meilleure mise en contexte. Ses techniques se sont perfectionnées au cours du temps et de l'évolution documentaire, reflétant la relation au savoir de chaque époque. A ce titre, le tournant du XX^e siècle a marqué un moment important par l'invention des classifications universelles et une volonté de documentariser le monde sous-tendue par un ensemble cohérent de valeurs occidentales modernes : stabilité des documents, vérités scientifiques, États-providence, performance de l'industrie, respect des auteurs, séparation privé/public, etc.

Le numérique implique aujourd'hui une re-documentarisation. Dans un premier temps, il s'agit de traiter à nouveau des documents traditionnels qui ont été transposés sur un support numérique en utilisant les fonctionnalités de ce dernier. Mais le processus ne se réduit pas à cette simple transposition.

La stabilité des documents, protégée par leur inscription pérenne sur un support est fragilisée, remplacée par celle moins sûre d'une stabilité des structures dans des formats de fichiers qui séparent le contenu de sa mise en forme. Les thésaurus laissent la place au traitement statistique de la langue, aux ontologies, aux « tags » ou aux moteurs. Le document numérique appartient maintenant à un espace régi par les lois des grands nombres : parce qu'il est mis en relation avec un nombre quasi-infini de ses semblables et parce qu'il est potentiellement visible par un nombre non-fini de lecteurs. Dès lors, bien des unités documentaires du Web ne ressemblent plus que de très loin aux documents traditionnels, tout particulièrement dans le Web 2.0, dans la construction du Web sémantique ou tout simplement sur les sites dynamiques. Il s'agit alors d'apporter toutes les métadonnées indispensables à la reconstruction à la volée de documents et toute la traçabilité de son cycle. Les documents traditionnels eux-mêmes, dans leur transposition numérique, acquièrent la plasticité des documents nativement numériques et peuvent profiter des facilités de cette nouvelle dimension.

Il est probable que la redocumentarisation en cours reflète une culture post-moderne qui se cherche au début du 3^{ème} millénaire où sont privilégiés le savoir limité et éclaté, la raison statistique, l'individualisme, l'affichage des opinions et des attitudes, les services, la réflexivité, etc. ; tout comme la documentarisation systématique du monde marquait l'apogée du modèle occidental moderne de relation au savoir. Même si l'on n'adhère pas à cette dernière hypothèse, raisonner ainsi permet de placer la période actuelle dans une histoire documentaire longue des sciences de l'information et, par comparaison, de lui donner toute sa dimension actuelle.

Pour s'en tenir à l'information scientifique et sans entrer dans une présentation historique fine, on peut remarquer que la redocumentarisation a démarré dans les décennies 60 et 70 avec la construction des bases de données bibliographiques, en commençant par la chimie, qui ont

permis de traiter l'unité documentaire de l'article, et conduit notamment à la mise en place d'indicateurs (facteur d'impact) dont les conséquences sur l'organisation des universités et de la recherche ont été et sont toujours considérables. Parallèlement les centres de calcul se sont développés, en particulier pour la physique nucléaire et l'astrophysique puis plus tard la génomique, conduisant aux premières formes documentaires dynamiques et statistiques.

À partir de la fin des années 80, l'internet s'est développé dans la science, puis le Web a explosé. La première conséquence fut une simple transposition des documents scientifiques traditionnels sur support numérique avec ses deux mouvements en concurrence : le libre accès d'une part, la vente de licence par les éditeurs de l'autre. Toucher à l'unité documentaire classique de la science, l'article, est en effet délicat tant il représente l'étalon de mesure de la qualité des chercheurs, des recherches, des disciplines, des universités ou des départements. Néanmoins, là encore une redocumentarisation plus profonde est en cours, avec comme premier symptôme, peut-être transitoire, le mouvement des archives ouvertes, et surtout la volonté affirmée des chercheurs les plus avancés et des institutions de la recherche des principaux pays d'investir massivement dans des « cyberinfrastructures » pour permettre l'épanouissement d'une « e-science ». Cette fois, le document scientifique traditionnel éclate et l'on pourra ou pourrait reconstruire à la demande des documents à partir d'éléments documentaires très variés et calculables. Il s'agit, ni plus, ni moins dans son ambition, de l'accompagnement documentaire d'une nouvelle révolution scientifique.

Gérer le changement

Les services documentaires font donc face à des changements de très grande ampleur, démarrés déjà depuis plusieurs décennies et qui ne sont pas arrivés à leur terme. Leur évolution vers le numérique s'est faite par itérations successives en fonction des avancées et modifications de chaînons ou d'éléments de services particuliers. Mais le Web a produit une rupture, accélérant le « changement de paradigme » qui a parfois pris de court des professionnels prisonniers des technologies et services qu'ils venaient de mettre en place. Et il est probable que d'autres transformations tout aussi radicales sont en gestation. Pour autant, nos relations traditionnelles aux documents perdurent souvent, et il est tout aussi probable que certaines ne se modifieront pas ou moins que ne le croient bien des prophètes technophiles.

Tous les professionnels de l'information sont condamnés pour plusieurs années encore à s'installer dans le changement. Le pessimisme n'est pas de mise. Au contraire leurs compétences sont d'autant plus indispensables que la redocumentarisation mal maîtrisée induit le désordre informationnel.

Dans ces conditions, le *statu quo* conduirait à la marginalisation. Dans le même temps, les choix stratégiques sont délicats à prendre car les incertitudes sont grandes. Selon les principes du marketing stratégique, chaque situation est particulière et doit être analysée comme telle. Alors concluons simplement par quelques conseils de bon sens :

- Eviter l'enfermement dans des technologies et organisations figées et trop spécialisées. Il faut pouvoir s'adapter.
- Dans la mesure de ses moyens et de ses droits, capitaliser ce qui peut l'être et ne pas laisser d'autres le faire à sa place. Demain, toutes les collections numériques seront exploitées.
- Jouer le dialogue entre les générations : les « digital natives » ont une pratique fluide du numérique, mais les « digital immigrants » ont une meilleure expérience du traitement de l'information.
- Et surtout s'appuyer sur les territoires porteurs. Dans les situations incertaines il existe des jeux d'alliance où une alchimie permet de surfer sur la vague et d'autres au contraire qui plombent toute initiative.

Encadré 1 :

Pour aller plus loin

• Ouvrages

- Anderson Chris, *La longue traîne, La nouvelle économie est là*, Village mondial, mai 2007, 288 p. (version anglaise : Hyperion, juillet 2006). L'adaptation de la loi des 20/80 au commerce électronique. Une des analyses les plus populaires de la nouvelle économie.

- Borgman Christine, *Scholarship in the Digital Age: Information, Infrastructure, and the Internet*, The MIT Press, octobre 2007, 336 p. L'évolution numérique de l'information scientifique par la meilleure spécialiste nord-américaine du domaine.

- Cavalier François, Les collections dans « l'âge de l'accès » : le consortium Couperin et la documentation électronique, in Jacob Christian (dir), *Lieux de savoir, Espaces et communautés*, Albin Michel, octobre 2007, p : 654-680. La bascule des bibliothèques universitaires françaises dans l'économie de l'édition numérique. Chapitre d'un livre qui la replace dans une logique de très longue durée.

- *Our Cultural Commonwealth. The report of the American Council of Learned Societies Commission on Cyberinfrastructure for the Humanities and Social Sciences*, 2006, 51p.

<http://www.acls.org/cyberinfrastructure/OurCulturalCommonwealth.pdf>. Explication du rôle et de l'importance de la notion de cyberinfrastructure, ici pour les SHS, mais l'ensemble des références sont données.

- Pédaque Roger, *Le Document à la lumière du numérique : forme, texte, médium : comprendre le rôle du document numérique dans l'émergence d'une nouvelle modernité*, C&F éditions, septembre 2006, 218p. Réflexions d'un collectif multidisciplinaire de chercheurs français sur le document numérique dans toutes ses dimensions.

• Blogues pour une veille :

- Ertzscheid Olivier, *Affordance*, http://affordance.typepad.com/mon_weblog/

- Pisani Francis, *Transnet*, <http://pisani.blog.lemonde.fr/>

- Suber Peter, *Open Access News*, <http://www.earlham.edu/~peters/fos/fosblog.html>