

sciences de l'information et activité professionnelle

Brigitte Guyot

▶ **To cite this version:**

Brigitte Guyot. sciences de l'information et activité professionnelle. Hermès, La Revue - Cognition, communication, politique, 2004, n° 38. sic_00001095

HAL Id: sic_00001095
https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001095

Submitted on 13 Oct 2004

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

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

Sciences de l'information et activité professionnelle

Brigitte Guyot

Maître de conférence habilité

INTD / CNAM Paris

Chercheur DOCSI, Lyon, http://www.enssib.fr[1]

Publié dans la revue Hermès n° 38, mai 2004

Résumé : après avoir montré combien l'élargissement des pratiques professionnelles en matière d'information dépasse le cadre étroit que beaucoup assignent encore à la documentation et oblige à développer une vision sur des dynamiques informationnelles, et après avoir souligné que l'approche informationnelle requiert de convoquer des notions provenant des sciences de gestion et de la sociologie du travail, l'auteur s'interroge la démarche spécifique des sciences de l'information, en proposant une « approche par le document » et une approche « système d'information »

Abstract : information environment and practices enlarge the restricted definition of information spécialist. An acknowledgement is made about the gradual change in multifaceted information sciences. They may make significant contribution by way of a « document approach » and « information system » approach.

Mots-clé : sciences de l'information ; activité d'information ; système d'information personnel ; système d'information collectif; méthodologie

Le domaine de l'information, auquel est encore fréquemment accolé le qualificatif de documentation, preuve d'une méconnaissance réductrice de son positionnement, provient pour une part d'un manque de perspective et d'une situation confidentielle. Or, que ce soit dans les formations ou les recherches menées en son sein, un retour sur leur évolution montre à l'évidence des avancées nombreuses[2].

L'une des spécificités du secteur, entendu ici comme tout ce qui n'est ni la presse ni la communication d'entreprise, mais comme l'information dans ses modes de vie et son insertion dans des dynamiques sociales, est d'avoir été structuré par le milieu professionnel des bibliothécaires puis des documentalistes dans les années 50. Les premières formations correspondaient à une demande sociale émanant d'un milieu en cours de structuration, suite à la création, dès la sortie de la guerre, des grands Instituts de recherche demandeurs d'information. Aujourd'hui encore, ce sont en majorité des praticiens qui interviennent dans ces formations à finalité professionnelle, (IUT et écoles spécialisées) la particularité étant, au fil des temps, d'y inclure un nombre croissant de consultants, dont la démarche quelque peu distanciée par rapport aux pratiques s'intéresse aux aspects méthodologiques qui ont longtemps formé l'essentiel d'une production scientifique appliquée. Ce n'est que dans les années 70 que furent nommés les premiers enseignants-chercheurs dans les IUT, au sein desquels, rappelons-le, les activités de recherche étaient alors quasiment interdites, ce qui compliquait leur rattachement à une équipe de recherche dans laquelle ils pouvaient d'autant plus se sentir extérieurs qu'à l'époque la majorité des travaux se rapportaient aux médias. Il y a donc toujours eu un décalage entre l'activité d'enseignement, à visée très nettement professionnelle et technique, et les activités de recherche, situation que connaissent aujourd'hui les universitaires nommés dans ces cursus qui se sont multipliés.

---

[1] guyot@cnam.fr http://www.Brigitte-guyot.com

[2] cet article aborde les notions d'information et de document dans leurs rapports avec la vie des organisations. Il existe d'autres genèses de la recherche, tant dans le domaine de l'information scientifique et technique que dans celui des pratiques de documentation pédagogique

En France, le lien entre recherche et pratiques est beaucoup plus distendu qu'aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne, où les professionnels des bibliothèques sont tenus de faire de la recherche et où les revues consacrées aux seules sciences de l'information sont nombreuses, allant de l'ingéniérie linguistique[1], à la pédagogie, à l'organisation des connaissances ou au management des systèmes d'information. Chez nous, l'ADBS, principale association professionnelle occupe une place centrale, prenant quelques initiatives pour faire dialoguer chercheurs et praticiens et offrant un espace de publication dans sa revue Documentaliste éditée depuis 1963 (V. Couzinet, 2000). Le manque de synergie entre recherche et formation, la déconnexion entre une problématisation et les pratiques professionnelles s'exprime dans le fait que la recherche est peu utilisée comme outil de formation et que l'activité ne constitue pas réellement une base de production de savoirs scientifiques. Cependant, cette situation est en train de changer (Boure, 2002).

Ce secteur d'activité, et nous ne considérerons ici que l'information utile à l'exercice d'une activité professionnelle, connaît de nombreuses transformations qui ne sont pas toutes imputables au développement des technologies d'information et de communication. Il est travaillé par plusieurs types de mouvements : par une transformation de la médiation documentaire, notamment sous l'effet du passage d'une logique de transfert à une logique d'accès apportée par les réseaux ; par un élargissement des responsabilités documentaires vers la veille ou la gestion des connaissances ; quant à la diversité des supports, elle renvoie à l'évolution plus fondamentale du statut de l'écrit et du document dans un contexte de travail.

Ces évolutions nécessitent de dépasser les aspects technico-méthodologiques pour réfléchir sur le rapport aux connaissances, le rapport aux techniques de traitement et de diffusion de l'information en lien avec l'activité menée ; ou encore sur le lien entre l'organisation et l'information, que le mouvement récent pour mettre l'information produite en interne en ordre et en procédures rend particulièrement sensible.

Ne pas s'ouvrir à ces problématiques, qui ont également le mérite de lier fortement information et communication, c'est se cantonner à cet angle techniciste dominant constaté par Fondin (Fondin, 2001), et se restreindre à l'image encore prégnante d'un documentaliste technicien enfermé dans sa « doc », sans qu'on sache d'ailleurs exactement ce qui est mis sous cette appellation, tant la définition de ce métier est rendue délicate par la mouvance et la perméabilité de ses frontières.
Car l'activité documentaire n'est qu'une partie du phénomène, et chercher à comprendre celui-ci dans sa globalité devient une affaire complexe car multidimensionnelle : l'information est un objet qui circule (produite et communiquée dans certaines conditions, ce qui introduit une problématique réseau) ; une matière (qui représente la réalité, et qui l'organise) ; c'est une relation (cognitive, liée aux opérations mentales d'interprétation, et structurante, dans la mesure où elle permet – et provient - des relations sociales) ; elle procède d'une singularité (entre l'homme et l'information consultée dans une situation donnée), tout en étant indissociable des dynamiques d'acteurs et des transformations qu'ils lui font subir. Enfin, elle est aujourd'hui utilisée comme un argument de rationalisation des organisations. C'est dire l'évolution des regards la concernant, leur pluralité renvoyant alors à une nécessaire pluridisciplinarité.

Ainsi, le développement progressif de ce que nous appelons une sociologie de l'information ne peut que dépasser les aspects purement opérationnels, tels que la représentation de l'information, la production d'outils intellectuels de classement ou la mise en documents, pour les rapporter aux modes de circulation de l'information dans l'entreprise liés avec la structuration d'un marché spécifique, celui de l'immatériel. Il nous paraît évident que tout travail sur l'information touche au cœur même de l'organisation du travail et à la stratégie.

Après avoir indiqué les préoccupations du terrain qui constituent une forme de demande sociale pour la recherche, nous nous pencherons sur les aspects épistémologiques, qui ont la particularité d'établir des contacts avec d'autres champs disciplinaires.

Des activités et préoccupations diversifiées : du filtrage de l'information à la gestion des connaissances

Prenons plusieurs exemples pour montrer cette diversification, tant en matière d'informations produites par les organisations que de dispositifs et d'outils pour les gérer de façon transversale. Cela engage à adopter un regard de type « combinatoire » pour articuler plusieurs angles d'analyse.

Constater non pas le trop-plein d'informations que leur inadéquation revient en effet à poser le problème d'une concordance entre des ressources et leur exploitation qui a trait à la mise en place de filtres. Leurs implications sont aussi bien organisationnelles que techniques et elles ne peuvent s'analyser qu'en se penchant sur la place de l'activité d'information dans l'activité concrète de travail. Par-delà un esprit marketing grandissant, la tendance à modéliser l'individu, à le traduire en un profil personnel et à offrir des solutions sur-mesure, pose la question de l'identité électronique (attribuée ou choisie) et des limites et dangers de son encadrement. Réduire cette question de filtrage à sa résolution technique revient à occulter ses conséquences sociales et organisationnelles.

Le développement d'une approche « métier », qui lie l'information avec l'activité et qui conduit les organisations à prendre des initiatives pour capitaliser ce qui fait sens et ce qui est utile, amorce des réflexions sur les modalités d'usage de l'information. Ici aussi, les réponses commencent à dépasser une approche centrée sur le traitement pour y impliquer le management. Parler de gestion des connaissances ou d'intelligence économique équivaut à reconnaître l'importance d'une analyse transversale, en couplant des points de vue ou en agrégeant des informations disparates. Mais l'instrumentalisation de ces questions laisse supposer que les outils pourraient résoudre la compréhension ou l'interaction, sous-estimant alors une phase cruciale, celle du questionnement. Le recours à des technologies tend passer sous silence le fait que personne ne peut faire l'économie d'une réflexion préalable pour formuler son problème selon l'action visée, ce qui est bien le propre de l'intelligence de l'acteur, de son rapport au monde, de sa marge d'autonomie pour sélectionner, modifier ses représentations au cours de cette clarification.

Mais l'usage pourrait être qualifié à un autre niveau, comme une forme de retour sur investissement incluant le travail qu'un individu fournit pour se procurer une information adaptée et l'incorporer dans le cours de son action. De ce point de vue, la suppression des intermédiaires reporte sur chacun une partie de tâches autrefois remplies par d'autres, ce qui exige des compétences particulières, et introduit de nouveaux calculs de coût. L'usage personnel, joint à la mobilité accrue des acteurs et à une offre de plus en plus diversifiée, pousse à interroger le statut de l'utilisateur, la relation qu'il entretient avec les outils et avec une unité documentaire. La médiation technique, toute transparente et conviviale qu'elle puisse être, transforme une relation de service longtemps menée en face-à-face[2] comme elle transforme la relation à l'information elle-même. Car la gestion de cette circulation de l'information ne mobilise plus seulement les spécialistes. Ingénieurs et cadres, services marketing, communication, informatique ou ressources humaines sont dorénavant appelés à mettre en place des dispositifs pour lesquels ils sont à la fois concepteurs, producteurs, utilisateurs ou animateurs.

Les méthodes, ces fameuses *techniques documentaires*, sont elles aussi confrontées à de nouvelles situations. La gestion de documents électroniques amplifie les questions d'identification, d'analyse d'unités d'information à un niveau très fin et de classement de contenus très hétérogènes qu'il s'agit de structurer dans des dispositifs diversifiés et décentralisés. La dispersion de ces réservoirs, la variabilité des contenus autrefois stables rend l'acquisition des documents et des informations problématique. De même, la transformation des modèles économiques traditionnels, l'abonnement par exemple cédant le pas à une contractualisation et à une gestion des droits dans un marché de l'information en pleine reconfiguration, impose de nouvelles règles de négociation face aux stratégies commerciales d'acteurs de plus en plus nombreux.

Les professionnels sont donc amenés à sortir de leur rôle de gestionnaires pour devenir chefs de projet, conseillers ou formateurs, et développer une vision globale de l'entreprise[3], tout en restant à l'écoute de la façon dont les gens se conduisent en matière d'information. Une nouvelle ingéniérie essaie d'articuler cette double dimension (Summers, 1999).

Cette liste, loin d'être exhaustive, montre combien est hétérogène la demande sociale. Autour d'un « cœur de métier » constitué des opérations de recherche, de traitement et de diffusion d'information, la montée de nouvelles fonctions, ainsi qu'une diversification des niveaux d'intervention, favorisent l'émergence de métiers composites qui demandent des savoir-faire communicationnels, technologiques et managériaux, ce qui les met en contact, voire en concurrence, avec d'autres métiers comme les informaticiens ou les journalistes qui revendiquent, eux aussi, le traitement de l'information.

La problématique de la formation et celle de la recherche convergent sur la nécessité d'entrer dans d'autres raisonnements en convoquant des savoirs disciplinaires multiples. La recherche dans le

domaine pourrait se caractériser par une attitude compréhensive visant à identifier les situations et les à poser les problèmes, ce qui peut s'interpréter comme la marque de sa jeunesse. Elle a comme conséquence de modifier le regard sur les pratiques ET les pratiques elles-mêmes, dans une série d'allers et retours entre celles-ci et le regard explicatif ou critique porté sur elles.

La science de l'écrit : des élargissements progressifs

Un bref retour aux origines de la discipline aide à comprendre l'élargissement de ses objets d'études et ses méthodes. La science de l'écrit et du document commence bien avant les fameux schémas de communication des années 48. A l'orée du XXème siècle, Paul Otlet, en visionnaire, intègre la bibliographie dans une réflexion globale sur la place des connaissances dans la recherche scientifique. Malheureusement on retient surtout de cette époque la classification décimale universelle liée au projet de recenser l'ensemble de la littérature mondiale, en oubliant la philosophie sous-jacente qui affirme que seuls une mutualisation et un accès généralisé aux connaissances antérieures permettent toute avancée scientifique. L'information ne peut jamais être considérée indépendamment de l'esprit qui la rencontre, l'assimile, l'évalue ou la rejette. Elle donne lieu à une activité à la fois cognitive et stratégique étroitement liée à la question du sens à celle de l'action. Progressivement cette idée a touché des savoirs non scientifiques, des informations d'action, puis plus tard les compétences, dans des initiatives non dénuées d'ambigüité. En effet, gérer la production informationnelle des membres d'une entreprise est une forme de reconnaissance des connaissances des individus qui contribuent à former un capital intellectuel, mais le mode de gestion adopté, qui les sépare de leur composante humaine pour les incorporer dans des dispositifs techniques laisse entrevoir les limites, ou en tout cas les difficultés, d'une nouvelle forme de rationalisation intellectuelle.
En second lieu, la science de l'écrit postule qu'un texte ne vaut que par son usage et qu'il dépend du cadre d'interaction, sans qu'il soit encore question d'une quelconque instrumentalisation. En distinguant deux types d'attitudes vis-à-vis d'un texte : faut-il « laisser parler l'auteur », sans intervenir sur le contenu, position adoptée aujourd'hui par les adeptes du texte intégral, ou au contraire intervenir sur lui en le traduisant par des mots-clés résultant d'une opération d'interprétation et de schématisation ? Otlet postulait que chaque mode d'organisation des connaissances est une médiation qui vient peser sur le sens construit par l'auteur et par son lecteur.

Il faut donc se départir de l'idée que la science du document est entièrement tournée vers le texte. Elle ne se justifie que par un dispositif d'accès le plus large possible, ancré dans la notion de service public aujourd'hui battue en brèche par de nouvelles logiques économiques et stratégiques (confidentialité). Mais elle connaît des prolongements avec les travaux menés sur les technologies intellectuelles, qui repositionnent sans cesse l'homme au centre des dispositifs d'abstraction et de traitement de l'information (Goody, 1977). Si Vannevar Bush imaginait des dispositifs pour mieux penser, Engelbart et le courant du travail collaboratif réfléchissent aux implications d'outils de travail collectif et de partage des savoirs. On le voit, ces questions récurrentes n'ont jamais cessé d'accompagner le développement des technologies, insistant en permanence sur les opérations intellectuelles de base qui existent en dehors d'elles ou qu'elles induisent.

L'entrée par la bibliographie est d'autant plus riche qu'elle s'enracine dans des réflexions d'ordre social, souvent minimisées au profit de solutions opératoires, méthodologiques et techniques, dont il ne faut cependant nullement nier l'importance. Le travail documentaire lui-même en était transformé, s'introduisant dans des textes et des unités d'information de plus en plus fines, avec l'aide de la sémantique et de la linguistique. La sélection de marqueurs conceptuels pertinents pour décrire un texte et le relier à d'autres unités de sens, sans se substituer à lui mais en l'enrichissant pour en démultiplier les usages, justifie pleinement le qualificatif de médiation intellectuelle qui *tient les deux extrémmité de la chaîne*, le texte et son lecteur potentiel, pour les insérer dans un cadre favorisant leur rencontre. Les prolongements actuels sur les moyens d'améliorer la recherche d'information, tant en amont qu'en aval, s'inscrivent dans cette perspective.

Il en va de même pour les réflexions sur la place de l'écrit dans l'activité humaine, d'abord à des fins de recherche puis au service d'une efficacité économique. L'écrit s'est progressivement dégagé d'une définition d'entité intellectuelle, pour devenir l'un des supports de pratiques sociales et une surface qui engrange et garde trace de l'activité de ses producteurs et de ses utilisateurs. Elles se déploient hors du cadre restreint de la sémiologie pour considérer le document sous l'angle du sens donné par l'acteur, du système dans lequel il s'intègre et joue un rôle (Delcambre, 1997 ; Jeanneret, 2000 ; Peyrelong,1999), Guyot, 2000). Ces approches n'entrent pas dans le contenu par le biais du sens considéré en lui-même, mais analysent les marques apposées par les acteurs pour rendre

l'information compréhensible, transmissible et exploitable. Le document sert alors de pivot, de traceur et de révélateur des stratégies menées autour de lui.

Qualifier ces questions de sociologiques revient donc à faire l'hypothèse que l'information ne se comprend que resituée et restituée dans un cadre, et que celui-ci possède une dimension sémiotique, sémantique et sociale. L'évolution des organisations est venue complexifier la question, du fait de situations de plus en plus nombreuses mais toujours spécifiques. La réflexion systémique vient alors enrichir l'analyse en y intégrant le niveau des dispositifs et des stratégies des acteurs qui les conçoivent et les portent. L'ajout d'un niveau d'analyse nécessite un aller-retour permanent entre des questions très concrètes d'adaptation du dispositif sans jamais oublier de considérer en même temps l'information qui y est traitée. Affirmer que les conditions de production, de communication et d'usage sont primordiales, c'est s'intéresser aux pratiques des individus pour voir comment elles s'intègrent dans un ensemble de contraintes sur lesquelles ceux-ci ont plus ou moins de prise.

Convergences et spécificités disciplinaires

Est-ce à dire que le fait de repositionner l'information à l'intérieur d'un système qui l'englobe et la détermine fait de l'analyse systémique une approche constitutive des sciences de l'information ? certainement, à la seule condition de la prendre de façon souple, comme un cadrage servant à rendre compte des interactions entre des éléments d'ordre différent qui interagissent entre eux. Inclus dans un ensemble qui les réunit, les enferme et les délimite, ces éléments pouvant être des acteurs, des logiciels ou des procédures, ils sont « tenus ensemble » dirait Latour (Latour, 1989), par des règles et des accords. C'est reconnaître et articuler les liens qui unissent l'information, le sens (donc l'homme) et l'action. Ce cadre permet d'analyser l'information comme un mode de régulation, comme un objet qui circule entre des personnes, ou encore comme un élément produisant des effets sur leurs représentations individuelles et collectives.

Cet intérêt pour l'acteur et son action se double d'une attention vers l'organisation, vers les initiatives prises pour résoudre ses problèmes d'information, la doter de dispositifs pour gérer l'information qui circule entre ses membres, dans un contexte général de structuration et de « mise en ordre ». Une telle démarche, tantôt surplombante, tantôt immergée au plus près des acteurs, a mis à profit des éléments provenant de disciplines connexes. Prenons trois dimensions de l'information comme illustration : le fait qu'elle constitue une activité pour tout acteur, qu'elle donne lieu à une mise en système, et qu'elle s'inscrive dans une dynamique de service rendu ou reçu.

L'expérimentant quotidiennement, personne ne doute que l'information ne soit liée à une activité. La sociologie du travail apprend à regarder précisément l'acteur, ses façons de travailler et à comprendre à la fois les contraintes qui s'exercent sur lui mais aussi sa marge d'autonomie pour choisir ses ressources en fonction de ses objectifs ou développer une compréhension pour pouvoir coopérer avec d'autres. A réfléchir sur les activités langagières qui forment la trame des relations de travail (Borzeix, 2001), en termes de confiance, devenue centrale lorsque les relations de face-à-face s'estompent sous l'effet des technologies de communication (Bailly, 2002 ; Giddens, 1994), ou encore à considérer la question de la situation, de la spécificité du contexte, dans l'usage et la conception de dispositifs.

L'observation ethnographique est également précieuse pour saisir la part d'implicite et d'informel dans les relations ainsi que les règles qui régulent un collectif de travail. Les sciences de l'information se sont glissées dans l'interstice laissé inexploré que sont les formes concrètes de cette ressource informationnelle mobilisée par les acteurs, ainsi que l'activité d'information elle-même, composée de tâches de production, de recherche et d'organisation matérielle et intellectuelle d'informations très diverses, qui vient s'emboîter dans l'activité principale qu'elle soutient et structure. La montée du volume d'information et des outils disponibles donne une visibilité une activité qui fait problème à l'acteur mais aussi au management (Guyot, 2001).

Il s'agit de comprendre les façons dont l'acteur endosse des rôles aussi différents que celui de producteur, de gestionnaire et d'usager – utilisateur. C'est étudier par exemple les méthodes développées pour en rechercher, avec des dimensions interindividuelles comme le don, le troc, la réciprocité, ou encore les échanges de documents entre des personnes et des groupes, ainsi qu'à la façon dont les documents sont rendus échangeables. Car dès qu'un dispositif de médiation s'intercale dans la relation première entre l'information et celui qui l'exploite, un ordre organisationnel intervient. Il y a une construction, une « éditorialisation », qui introduit une médiation, mais aussi un éloignement dû à la mise en place d'un système qui est à la fois intellectuel, (par les opérations de traduction et

d'interprétation), et organisationnel (parce qu'il gère les modes d'accessibilité et de relations). Un tel regard sur l'activité élargit l'analyse des usages, en relevant, parmi les heuristiques développées par les individus lorsqu'ils travaillent, celles qu'ils réinvestissent dans l'activité d'information, et en prêtant attention à leur perception de tous les dispositifs mis en place à leur intention.
En même temps, mettre l'information en systèmes, en outils et en dispositifs, résulte de décisions prises par les acteurs chargés de réguler les activités et d'allouer les ressources. Cela engage donc la question du management, point de contact avec les sciences de gestion qui ont travaillé sur l'information sous différents angles.

Les études sur la décision considèrent l'information comme un facteur de réduction d'incertitude, une donnée brute se transformant en information, c'est-à-dire en sens à travers une opération d'analyse et de recontextualisation. Elle est également définie comme un facteur de compétitivité dans le jeu concurrentiel. En matière de coordination des activités, l'information devient un facteur de structuration, de régulation et de renseignement, puisqu'elle permet de suivre l'état de la structure, de produire des règles de fonctionnement, de mettre en place des modalités d'interaction entre des entités aux fonctions spécialisées. Aujourd'hui, l'information fait partie du capital immatériel produit par les activités de l'entreprise, ce qui conduit les gestionnaires à s'intéresser à ses modalités et à ses coûts de production et d'exploitation (RFG, 2000).
La réflexion modélisatrice sur des processus, sur l'enchaînement de tâches et de leurs résultats, des étapes auxquelles sont associés des moyens, des acteurs et des types d'interventions, signale l'existence d'un amont et d'un aval, d'opérations d'entrée et de sortie et de traitement, toutes choses qui concernent les services d'information.

Cela peut expliquer alors pourquoi le système d'information est dévolu à l'aide à la décision et à la coordination opérationnelle. Mais en le réduisant à un outil informatique de centralisation et de traitement d'une information de fonctionnement et de gestion, l'analyse se limite à la résolution de problèmes globaux, comme l'architecture de l'information, la place des technologies d'information dans la planification stratégique ou le développement d'avantages concurrentiels.[4]. (Favier, 1999 ; Ellis, 1999).

Or la diversification des outils interactifs au sein des départements et leur insertion dans des processus autres que productifs ou gestionnaires, apporte des interrogations nouvelles sur les implications organisationnelles d'une interconnexion d'« îlots » technologiques hétérogènes. La pensée globalisante a longtemps minimisé d'autres niveaux, celui du local et du transversal qui reviennent en force. La modélisation structurelle associée à une pensée rationalisatrice fixée sur le maintien des équilibres et les enjeux stratégiques tend à faire des acteurs des agents, des contenus des données lorsqu'elle n'ignore pas les pratiques réelles à défaut des usages. Il s'agit d'organiser les ressources informationnelles en optimisant le suivi, le contrôle et les coûts de cette « codification » cognitive (Foray, 2000). La prise conscience de ces limitations montre une certaine convergence avec les sciences de l'information. (Rowe, 2002)

Il nous semble qu'une partie des difficultés à penser le système d'information dans toutes ses dimensions provient de la présence d'objectifs agissant comme contraintes différenciées : d'ordre institutionnel et communicationnel, lié à la construction de représentations collectives, voire d'une identité d'entreprise (niveau global) ; d'ordre opérationnnel, le système étant tantôt un outil de travail centralisant une ressource mobilisable par les acteurs (niveau local, voire individuel), tantôt un outil de relation pour la coordination des activités (niveau local ou intermédiaire) ou encore un outil de visibilité de l'activité à des fins de gestion (niveau intermédiaire ou global). L'enchevêtrement de ces niveaux pose des problèmes d'identification, d'articulation et de contrôle.

L'étude d'un réseau interne comme Intranet illustre certaines difficultés du raisonnement gestionnaire. Centraliser les ressources dans un dispositif unique calqué sur l'organigramme de l'entreprise fait l'hypothèse qu'une mise à disposition généralisée engendrerait automatiquement des usages éclairés, comme si le rapport entre l'offre et l'usage suffisait à assurer un équilibre convenable. C'est sous-estimer l'importance des pratiques et des besoins d'information qui ne peuvent être résolus de façon globale. On peut alors lire la stratégie actuelle qui définit l'utilisateur selon son le métier, comme une tentative pour se rapprocher de ses besoins, encore que sa modélisation laisse de côté la complexité des pratiques individuelles fluctuantes. De même, l'intégration de niveaux aux fonctionnements parfois contradictoires les uns avec les autres, demande de tenir compte des concurrences internes et de définir les formes de légitimité et de responsabilités à des fins d'harmonisation et de contrôle.

La dimension de service recouvre la relation engagée et l'activité proprement dite. Les notions élaborées par l'économie des services, en particulier celle de contrat, de continuité de service et de self-service (Gadrey, 1992 ; FIG, 2002) sont précieuses pour comprendre ce qui se joue dans la juxtaposition de relations : il y a celles qui sont menées en proximité au sein des bureaux, les micro-services donnés et reçus de manière informelle, le recours à des outils, ou encore l'appel à un spécialiste. La vigilance sur les nouvelles formes de contractualisation, d'évaluation et de contrôle de la prestation, élargit le champ des compétences attendues d'un utilisateur.

Tout en agissant comme de nouveaux intermédiaires, les outils intègrent et transforment le travail du prestataire, ses méthodes, la prestation elle-même et la façon dont elle est proposée. L'anonymat distend la relation directe et suppose alors une confiance dans le travail du prestataire qui, quoique transparent c'est-à-dire invisible, conditionne pourtant toujours l'usage. La personnalisation de la diffusion, la sélection des ressources, et plus généralement toutes les opérations menées en back-office, tout en accompagnant la mise en visibilité des ressources, ne sont plus visibles, ce qui oblige l'utilisateur à valider l'information proposée, tant peuvent lui paraître parfois opaques les méthodes suivies pour la produire.

Une spécificité méthodologique

Ainsi, les sciences de l'information, sans se départir d'une attention aux contenus et à leur médiation, se sont ouvertes aux dynamiques sociales qui les entourent. Il nous semble qu'une part de leur spécificité provient du fait qu'elles « tiennent les deux bouts », l'amont et l'aval, les aspects organisationnels, cognitifs et sociaux, qui conditionnent la relation. Sur le plan méthodologique, deux approches peuvent être constituer un apport spécifique.

Nous avons déjà évoqué la première, qui pourrait s'intituler « l'approche par le document », dans la mesure où elle intègre celui-ci dans un ensemble de stratégies que nous avons qualifiées d'éditoriales et qui combinent le suivi des conditions de production, de communication et d'usages. Elle considère le document comme une surface d'inscription des actions des acteurs et la dynamique éditoriale comme l'ensemble de règles de mise en forme et d'accessibilité. Etudier ce nœud stratégique, composite d'une analyse intellectuelle et organisationnelle, c'est travailler à un niveau intermédiaire qui définit le contenu comme étant relié à deux niveaux d'usage, l'usage d'une prestation particulière et son exploitation par incorporation dans l'action, seule preuve, en définitive, de l'adéquation du dispositif qui englobe le document et le fait vivre. L'étude de la structure et des règles afférentes à ses modes de circulation fait l'hypothèse que, par un effet de miroir, le niveau micro renseigne sur le macro enchâssé dans l'organisation mise en place autour d'un usage potentiel ou réel.

Une telle analyse complète la seconde, celle du système d'information[5] entendu comme le cadre de production et d'interaction nécessaire pour rechercher ou produire de l'information. Elle cherche à lier le cadre structurel, les stratégies d'acteurs (et les relations qu'ils nouent entre eux) en s'appuyant sur la spécificité de leur place dans l'activité de travail et dans l'activité d'information, laquelle conditionne leur attitude et les rôles qu'ils sont amenés à jouer par rapport à elle (décideurs, utilisateurs, concepteurs auteurs, utilisateurs). Elle consiste à s'immerger dans les négociations concrètes menées autour d'un système d'information (Lépine, 2000), lors de sa conception, mais aussi dans à sa gestion quotidienne et dans les usages, qui sont autant d'interactions avec lui.

Sur le plan pédagogique, ces approches se heurtent aux pressions d'une vision trop technicienne ou, parfois, trop managériale, qui minimisent les dynamiques sociales. Elles proviennent des professionnels et des étudiants eux-mêmes, sans parler des vendeurs de solutions. Si les outils propres aux professionnels de l'information, comme le traitement du texte intégral et du langage naturel, la catégorisation ou le résumé automatique, ont une visée opératoire limitée, ce n'est pas le cas des outils qui concernent tout ou partie d'une organisation (groupware, workflow) et qui demandent une réflexion organisationnelle forte. Ces facteurs, auxquels s'ajoute une approche productiviste grandissante, rendent d'autant plus nécessaire un retour aux méthodes intellectuelles impliquées dans ces outils et dispositifs, qui suppose par exemple de réfléchir à la relation homme-machine ou au service à distance.

L'absence même de cadres d'analyse fortement identifiés devrait inciter le praticien ou le chercheur à développer son propre regard, à construire son projet professionnel ou son objet de recherche. Cela nous semble alors amplement justifier l'appellation plurielle des sciences de l'information, pour signaler la nécessaire diversité, dont l'hétérogénéïté peut se révéler délicate à gérer, d'une discipline aux frontières mouvantes, tantôt attirée vers des préoccupations gestionnaires, tantôt vers des préoccupations techniques ou méthodologiques. Sciences hybrides à coup sûr, signalant l'état transitoire qui est celui du champ des pratiques et celui la recherche.

---

[11] Plus d'une vingtaine, dont JASIS, Journal of American Society for information science
[2] Voir à ce propos le dossier « les figures sociales du client », sciences de la société n° 56, 2001
[3] nous entendons le terme dans son acception large, quel que soit son statut juridique
[4] c'est en particulier l'objectif de la revue SIM, systèmes d'information et managemen,t éditée depuis mars 1996
[5] Ce n'est pas le lieu ici de discuter sur ce qui unit et sépare la notion de système d'information (englobante mais technicisée) et celle de dispositif (social). Pour nous, une banque de données est un système d'information tout comme une cellule de veille, et que ce n'est pas l'infrastructure technique qui fait la différence

Références bibliographiques

Bailly F, Blanc M, Dezalay T, Peyrard C (2002), *pratiques professionnelles et usages des écrits électroniques* , l'Harmattan
Borzeix Annie, Fraenkel, (coord) 2001, *Langage et travail : communication, cognition, action*, éd CNRS
Boure Robert (éd), 2002, *les origines des sciences de l'information et de la communication : regards croisés*, éd du septentrion
Buckland Michaël (1991), « Information and information systems », in *Information management*, n° 25
Bush Vannevar (1945), « As we may think », *in computer supported cooperative work, a book of readings*, ed by Irene Greif,1988
Couzinet Viviane (2000), *Médiations hybrides : le documentaliste et le chercheur en sciences de l'information,* éd ADBS,
Delcambre Pierre (1997), *Ecrits et communications de travail : pratiques d'écriture des éducateurs spécialisés*, éd du Septentrion
Ellis David, Allen David, Wilson Tom (1999), « information science and information systems : conjunct subjects disjunct disciplines », *JASIS*, n° 50, déc 1999
Rowe Frantz (coord), *Faire de la recherche en systèmes d'information*, Vuibert / FNEGE, 2002
Favier Marc, Coat Françoise (1999), « le futur des systèmes d'information », *Revue française de gestion*, sept-oct 1999
FIG , *Les figures sociales du client*, Sciences de la société, n° 56, 2002
Fondin Hubert, « pour une épistémologie de la Science de l'information », *Documentaliste-sciences de l'information* vol 38 n° 2, 2001
Foray Dominique, *l'économie de la connaissance,* la découverte 2000 (repères)
Gadrey Jean, *l'économie des services*, La découverte, 1992 (repères)
Goody Jack, *la raison graphique*, Seuil, 1977
Guyot Brigitte, *Les dynamiques informationnelles : note d'Habilitation à Diriger des Recherches*, univ Stendhal, Grenoble, déc 2000
Guyot Brigitte (2002), « une activité de travail méconnue : l'activité d'information », communication au Colloque international sur les usages et les services des télécommunications « @usages » (CIUST), ENST, Paris, 12-14 juin.
Jeanneret Yves, *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?* Lille, Ed du septentrion, 2000
« l'immatériel : une nouvelle approche de la gestion », *revue française de gestion* n° 130, 2000
E. Kolmayer, M.F. Peyrelong (1999), « Partage de connaissances ou partage de documents ? », *Document Numérique*, n°3-4, 1999, pp. 283-299.
Lépine Valérie, dispositifs de groupware en entreprise, Thèse soutenue à l'université Stendhal, Grenoble, 2000.
March, James (1987), « systèmes d'information et prise de décision : des liens ambigus ». In : *décisions et organisations*, éd d'organisation
Otlet, Paul, *international organisation and dissemination of knowledge*, slected essays of Paul Otlet, Elsevier, 1990
Peyrelong Marie-France (2002), « Apports et implications de l'approche par le document », Actes du XIIIème congrès national des Sciences de l'Information et de la Communication, Marseille, 7-9 Octobre 2002, SFSIC, pp. 195-201

Recherches récentes en sciences de l'information : convergences et dynamiques, éd ADBS, 2002
RFG (2000), « immatériel : nouvelle approche de la gestion », *revue française de gestion* n° 130
Summers Ron, Oppenheim Charles, Meadows Jack, « information science in 2010 : a Loughborough University view, Jasis, 50 n° 12, p 1153-1162, 1999