



HAL
open science

Web 2.0 et pratiques documentaires

Fabrice Pirolli

► **To cite this version:**

Fabrice Pirolli. Web 2.0 et pratiques documentaires : évolutions, tendances, perspectives. Les Cahiers du numérique, 2010, 6, pp. 81-95. hal-00521711

HAL Id: hal-00521711

<https://hal.science/hal-00521711>

Submitted on 9 Apr 2015

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.

WEB 2.0 ET PRATIQUES DOCUMENTAIRES

Évolutions, tendances et perspectives

Fabrice Pirolli

Lavoisier | *Les Cahiers du numérique*

2010/1 - Vol. 6
pages 81 à 95

ISSN 1622-1494

Article disponible en ligne à l'adresse:

<http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1-page-81.htm>

Pour citer cet article :

Pirolli Fabrice, « Web 2.0 et pratiques documentaires » Évolutions, tendances et perspectives,
Les Cahiers du numérique, 2010/1 Vol. 6, p. 81-95.

Distribution électronique Cairn.info pour Lavoisier.

© Lavoisier. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

WEB 2.0 ET PRATIQUES DOCUMENTAIRES

Évolutions, tendances et perspectives

FABRICE PIROLI

Les pratiques informationnelles liées au développement du web 2.0 modifient profondément le rapport des individus à l'information. Les notions d'intelligence collective, de partage des savoirs et d'interopérabilité des applications façonnent de nouveaux rapports à l'information en ligne. Les modes de création, de diffusion et d'accès aux ressources informationnelles tels qu'ils étaient établis depuis la création du web sont ainsi fondamentalement remis en cause. Ces modifications ont peu à peu impacté les différentes sphères professionnelles tant au niveau de la perception individuelle et collective des technologies de l'information et de la communication qu'au niveau des pratiques.

Introduction

Les pratiques informationnelles liées au développement du web 2.0 modifient profondément le rapport des individus à l'information. Les notions d'intelligence collective, de partage des savoirs et d'interopérabilité des applications façonnent de nouveaux rapports à l'information en ligne. Les modes de création, de diffusion et d'accès aux ressources informationnelles tels qu'ils étaient établis depuis la création du web sont ainsi fondamentalement remis en cause. Ces modifications ont peu à peu impacté les différentes sphères professionnelles tant au niveau de la perception individuelle et collective des technologies de l'information et de la communication qu'au niveau des pratiques.

Les métiers de l'information-documentation dont les principes théoriques sont ancrés sur les notions d'*accès au savoir* et de *savoir sélectionné* (Metzger, 2006) intègrent aujourd'hui naturellement et progressivement ces bouleversements. Paul Otlet (1934), posant les bases de la discipline définit dans le *Traité de documentation* la documentation comme un ensemble de pratiques dont l'objectif est de « pouvoir offrir sur tout ordre de fait et de connaissance des informations universelles quant à leur objet, sûres et vraies, complètes, rapides, à jour, faciles à obtenir, réunies d'avance et prêtes à être communiquées, mises à la disposition du plus grand nombre. ». Ces préoccupations, particulièrement actuelles, qui n'ont jamais cessé d'être au cœur des métiers de la documentation, trouvent un nouvel écho lorsqu'elles sont considérées à travers le prisme des pratiques et des usages du web 2.0. L'abondance d'informations qui caractérise le web depuis sa création ne cesse d'être accentuée par la multiplication des contenus issus des pratiques dites sociales et collaboratives sur l'Internet. De nouveaux modes d'accès et de diffusion des informations amènent les praticiens de l'information-documentation à s'interroger sur les apports véritables de ces nouveautés, sur leur pérennité ainsi que sur la place à leur accorder au sein de pratiques professionnelles établies depuis plusieurs décennies mais qui ont toujours su intégrer les innovations technologiques de façon raisonnée.

Le rôle des documentalistes et des centres de documentation, les attentes de leurs publics ainsi que la perception de la fonction documentaire dans les organisations sont autant d'éléments qui méritent aujourd'hui d'être reconsidérés et questionnés, non pour remettre en cause les fondements théoriques sur lesquels ils s'appuient mais dans le but de dresser les nouveaux contours des pratiques professionnelles induites par ces évolutions technologiques. Ainsi dans une première partie nous nous intéressons à la façon dont la popularisation des outils et des techniques du web 2.0 entraîne un

déplacement de tâches traditionnellement dévolues aux professionnels de l'information-documentation vers un public non spécialiste et aux conséquences de cette évolution sur les services de documentation. Dans une seconde partie nous évoquons les apports du web contributif au domaine de l'information-documentation, non d'un point de vue techno-centré mais en privilégiant une approche orientée sur le facteur humain, reconsidérant les missions des professionnels de la documentation dans leur globalité.

Le web 2.0 et la généralisation de « pratiques documentaires »

Les activités d'un service de documentation peuvent être décrites selon de multiples facettes. L'approche fonctionnelle et séquentielle la plus couramment admise (Chaumier, 2002 ; Accart et *al.*, 2003) présente les fonctions principales de la documentation comme un triptyque composé de la collecte, du traitement puis de la diffusion de l'information. Les nouvelles fonctionnalités proposées aux internautes au moyen des outils du web 2.0 relèvent de démarches de nature similaire. Les blogs, les sites communautaires, les outils de partage de signets, les agrégateurs de fils RSS, placent l'internaute au centre de processus fondés sur l'interactivité. Ces processus conduisent, de fait, à une banalisation de pratiques relevant traditionnellement du champ de l'information-documentation auprès d'internautes novices en ce domaine. Les utilisateurs sont effectivement amenés à collecter, traiter et éventuellement diffuser de l'information. Les effets de cette évolution ne concernent pas uniquement les internautes dans leurs pratiques quotidiennes, ils contribuent à modifier progressivement la perception du rôle d'un service documentaire dans une organisation, générant de nouvelles attentes de la part de leurs publics.

La collecte et l'organisation de sources

L'accroissement du volume d'informations accessibles *via* les applications du web 2.0 favorise le développement de stratégies de recherche d'information fondées sur une approche navigationnelle (Morizio, 2002). Le schéma linéaire reposant sur l'expression d'une requête, l'affichage de résultats puis la sélection de réponses, propre à la démarche d'interrogation d'un moteur de recherche, ne s'impose plus à l'internaute comme le seul modèle de recherche. Si les modes d'accès navigationnels existent depuis le développement des principes de l'hypertexte, ils connaissent un regain de popularité à travers les applications sociales et collaboratives du web 2.0. La notion de lien et l'individualisation des nœuds présents sur les différents réseaux sociaux ajoutent à cette approche une dimension supplémentaire dans la mesure où la navigation ne s'établit plus

uniquement de document à document mais également entre personnes, groupes ou communautés.

L'utilisation de réseaux sociaux et les parcours informationnels qu'ils engendrent modifient les modalités et les finalités d'une démarche de recherche d'information. L'internaute n'est plus amené à collecter uniquement un ensemble de documents jugés pertinents mais à constituer et organiser une sélection de nœuds, individuellement identifiés, qui peu à peu composeront un ensemble unique de sources d'information. Ce travail de sélection, d'organisation et de mise en forme de flux d'informations est particulièrement simplifié par l'utilisation de fils RSS qui ont pour objectif le tri, la régulation et l'optimisation des flux d'information. De l'usage d'un simple lecteur de fils RSS comme une application autonome activable ponctuellement, à la configuration d'outils d'agrégation en ligne (de type *Google reader*¹, *My yahoo!*²,...), jusqu'à la création de portails personnalisés susceptibles d'être partagés avec une communauté d'utilisateurs (nous citerons par exemple ici le cas des « univers » *Netvibes*³) l'internaute devient l'auteur et le gestionnaire d'un point de concentration et éventuellement de diffusion de l'information.

La description des ressources informationnelles

Les « outils 2.0 » ne concernent pas uniquement les phases de collecte et d'organisation de sources ils ouvrent également d'intéressantes perspectives du point de vue de la description de ressources informationnelles. En effet les tâches de description des ressources informationnelles ont longtemps relevé uniquement de pratiques réservées aux professionnels de l'information-documentation. La gestion d'un fonds documentaire, quelle que soit sa nature, impose le recours à un ensemble de techniques et d'outils permettant de gérer les supports d'information non pas uniquement en tant qu'entités identifiées de façon univoque mais sur la base des informations qu'ils contiennent (Chaumier, 2002). Ainsi les praticiens de la documentation produisent et utilisent des objets sémiotiques spécifiques : les langages documentaires. Ces langages documentaires ont pour objet, après un travail d'analyse, de permettre l'indexation⁴ de documents. Ils sont interprétés dans un mouvement de

1. <http://www.google.fr/reader>

2. <http://my.yahoo.com/>

3. <http://www.netvibes.com/#General>

4. L'indexation d'un document, ou d'un quelconque support d'information, consiste à le décrire et le caractériser à l'aide de représentations des concepts contenus dans la source.

circulation entre les impératifs techniques de gestion d'un fonds et les conditions sociales de leur lisibilité (Jeanneret, 2006).

Afin de tenter d'unifier ces interprétations et de tendre vers un idéal de représentations universelles et non ambiguës des concepts, l'utilisation de modèles normés que sont les classifications, les taxonomies et les langages combinatoires constitue le point central du travail d'analyse documentaire. Le recours à ces types de représentations, tant dans les phases de description de ressources que dans les phases de recherche d'information, suppose d'en connaître les fondements théoriques et d'être familiarisé avec leurs usages. La nécessité de posséder ces compétences, notamment lors de l'interrogation d'une base de données documentaires, a longtemps constitué un frein à l'utilisation directe de catalogues et de ressources documentaire en-ligne par le grand-public. Le documentaliste dans son rôle de médiation assure l'interprétation d'un besoin d'information.

Le développement du web et l'impérieuse nécessité de permettre aux internautes d'identifier des contenus parmi l'étendue sans cesse croissante des ressources mises à sa disposition ont favorisé le développement de nouvelles pratiques et de nouveaux outils. Compte tenu du volume considérable de documents à traiter, les outils ayant recours à l'indexation automatique se sont peu à peu imposés. Les moteurs de recherche actuels, dont le développement a été accompagné d'une extrême simplification des modalités d'expression des requêtes, en sont les représentants les plus emblématiques.

L'avènement du web 2.0 et en particulier des blogs, des systèmes de partages de signets ou de contenus multimédias replace cette problématique de description des ressources au centre de pratiques individuelles. Qu'il s'agisse de décrire le contenu d'un billet sur un blog (comme cela peut être le cas sur *wikio*⁵), de caractériser un document photographique (*flickr*⁶) ou vidéo (*youtube*⁷, *dailymotion*⁸,...) de partager un ensemble de signets ou de ressources (sur des applications telles que *delicious*⁹, *pearltrees*¹⁰,...) l'internaute est amené à suivre une démarche assimilable à un travail d'indexation, sous peine de laisser les contenus publiés se perdre dans l'anonymat du réseau. Dans ce cadre l'utilisation de « tags » permettant de décrire librement et de manière totalement subjective un contenu partagé constitue bien une forme d'indexation spécifique,

5. <http://www.wikio.fr/>

6. <http://www.flickr.com/>

7. <http://www.youtube.fr/>

8. <http://www.dailymotion.com/>

9. <http://delicious.com/>

10. <http://www.pearltrees.com/>

qualifiée d'indexation sociale (Francis et *al.*, 2007). Cette forme d'indexation est spécifique dans la mesure où pour la mener à bien chaque individu mobilise ses propres schémas de représentations mentales et ses propres habitudes au lieu de se référer à un cadre théorique et à des outils préétablis. Le web 2.0 a ainsi entraîné l'émergence du concept de *folksonomie*, néologisme issu de la contraction des termes anglais *folk* et *taxonomy*. Les applications ayant recours à des systèmes de « tags » participent également à la popularisation de nouvelles formes de représentations graphiques de l'information dont le « nuage de tags », fondé sur une mise en valeur des occurrences les plus fréquentes, en constitue l'illustration la plus courante.

Ce mode d'indexation n'a pas vocation à se substituer aux pratiques établies, dont la rigueur reste gage d'efficacité lorsqu'elles s'exercent dans un cadre adéquat. Néanmoins, il témoigne de l'établissement d'un nouveau rapport à l'information, plaçant l'internaute au centre d'une démarche de traitement de l'information.

La sélection et l'évaluation des informations

Par essence les applications du web 2.0 s'appuient sur les apports et les interactions que peuvent nourrir les internautes entre eux ainsi que sur les enrichissements qu'ils peuvent apporter aux différents contenus disponibles. La possibilité de laisser des commentaires, de porter des appréciations qualitatives sur les contenus, d'établir des liens entre nœuds de réseaux sociaux confère à l'internaute un statut d'évaluateur et de prescripteur. Les informations et les contenus commentés, sélectionnés et approuvés peuvent être valorisés à deux niveaux :

– à un niveau collectif : la popularité d'une ressource sur les réseaux sociaux contribue à sa visibilité, ce qui dans un mouvement d'entraînement favorise sa diffusion et contribue à l'accroissement de sa popularité. Ce processus itératif constitue l'un des mécanismes de base des phénomènes de « buzz » qui trouvent sur le web 2.0 un terrain particulièrement fertile.

– à un niveau individuel : les commentaires, les appréciations et les activités d'un internaute peuvent être observés, suivis ou surveillés par l'ensemble de la communauté.

L'ensemble de ces activités conditionne les modalités de diffusion et de circulation de l'information : l'internaute joue un rôle actif dans l'organisation de l'offre de contenus, à l'instar du professionnel de l'information-documentation qui s'attache à enrichir son fonds en fonction de d'arbitrages et de choix raisonnés et à l'organiser selon des objectifs précis et des publics

ciblés. Ces pratiques collaboratives et interactives s'inscrivent donc dans les phases de traitement et de diffusion de l'information.

Conséquences de ces évolutions sur la perception du « service documentaire »

Les pratiques évoquées dans cette première partie peuvent être considérées comme relevant du domaine documentaire même si elles ne sont pas explicitement présentées comme telles par les outils du web 2.0. Les internautes, indépendamment de leurs profils individuels et de leurs compétences propres, sont amenés à intégrer progressivement ces pratiques dans le cadre de leurs activités sur les réseaux. La particularité essentielle de cette évolution tient au fait que ces pratiques ne sont à aucun moment imposées aux utilisateurs mais qu'elles sont induites, directement ou indirectement, par l'utilisation des outils. Le parallèle ainsi établi entre les fonctions de la documentation et les pratiques issues du web 2.0 est illustré sur la figure 1.

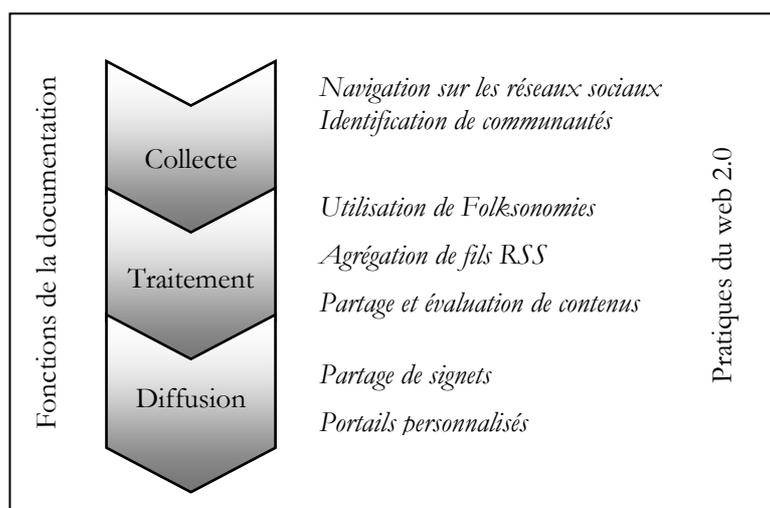


Figure 1. *Fonctions de la documentation et pratiques du web 2.0*

Le développement de ces nouvelles habiletés n'est pas neutre du point de vue des professionnels de l'information-documentation. En effet, s'il n'est nullement question de venir substituer aux pratiques professionnelles établies rigoureuses, précises et normalisées, un agrégat de perceptions et de pratiques individuelles, empiriques et labiles il semble néanmoins indispensable de tenir

compte de cette porosité entre le domaine de l'information-documentation et celui des systèmes à base de contenus générés par les utilisateurs (*User Generated Content*) dans les rapports que peuvent entretenir les praticiens de la documentation et le grand public.

Les professionnels de la documentation sont amenés à intégrer ces évolutions dans leurs pratiques communicationnelles. Cependant, les conséquences de la généralisation de l'usage d'outils du web 2.0 sur les fonctions de la documentation vont bien au-delà de cette simple évolution et impactent directement le champ disciplinaire de l'information-documentation.

La documentation à la lumière du 2.0

Les professionnels de l'information-documentation sont inévitablement concernés par les évolutions relatives aux TIC. La documentation se situe naturellement à la croisée de l'information, matière première collectée et traitée, et de la communication, dans la mesure où l'activité du documentaliste relève de pratiques sociales s'inscrivant dans un contexte communicationnel. À ce titre les innovations technologiques liées au traitement de l'information et aux évolutions des modes de communication conditionnent les modalités d'accomplissement des missions du documentaliste. Dans un premier temps l'adoption d'outils informatiques a permis un gain d'efficacité considérable et une grande simplification des tâches de gestion des fonds documentaires. Dans un second temps l'apparition de ressources et de documents numériques a permis un élargissement de l'offre et une diversification des activités. Le développement des réseaux informatiques a ouvert de nouvelles perspectives de partage et de diffusion de l'information. Dans un troisième temps l'avènement du web et la généralisation de l'interopérabilité des systèmes de traitement de l'information ont constitué une rupture dans le rapport des usagers à l'information, particulièrement dans la sphère professionnelle : le service de documentation n'est depuis lors plus perçu comme la principale, parfois l'unique, source d'information disponible. De nombreuses organisations ont été amenées à repenser, réorganiser, dans certains cas à supprimer leurs services documentaires. L'importance et l'utilité des fonctions de documentation ne sont cependant nullement remises en cause. Loin de s'opposer, les pratiques informationnelles individuelles et le service documentaire restent aujourd'hui encore complémentaires.

L'émergence du web 2.0 marque une nouvelle évolution qui, au-delà du simple apport de fonctionnalités, offre de nouvelles modalités aux professionnels de l'information-documentation pour percevoir, modifier et interagir avec leur environnement informationnel. Comme l'exprime Bertrand

Sajus « la vague 2.0 n'a peut-être pas été anticipée par les documentalistes, mais elle ne les a pas pour autant submergés, ni même surpris. En 2009, elle est déjà largement intégrée dans nombre de pratiques professionnelles » (Sajus, 2009). Les exemples d'utilisations d'outils du web 2.0 dans le monde de la documentation ne cessent de se multiplier et leurs apports semblent incontestables (Salün *et al.*, 2009 ; Queyraud, 2008 ; Dujol, 2008). L'objectif de cette seconde section n'est donc pas de réaliser un inventaire exhaustif de ces différentes technologies et de leurs usages potentiels mais de mener une réflexion générale les nouvelles orientations qu'elles dessinent pour l'ensemble des praticiens de la discipline.

Les nouveaux rôles des professionnels de l'information-documentation

Les technologies du web 2.0 ont de multiples conséquences sur le métier de documentaliste. Elles contribuent à l'amélioration de la gestion des fonds documentaires en facilitant les échanges et le partage d'information entre les professionnels. En tant qu'outils de communication elles permettent une valorisation des fonds documentaires sur le web. Elles permettent également une multiplication des sources d'information, incitent à l'élaboration de nouvelles stratégies de recherche d'information et peuvent être considérées comme des outils facilitateurs de sérendipité (Crepel, 2008). Enfin elles transforment les pratiques et les activités documentaires en créant de nouvelles fonctions ou en attribuant de nouveaux rôles.

Créer de nouveaux espaces de médiation

L'enquête réalisée par le laboratoire serdaLAB¹¹ en 2009 auprès de professionnels de l'information-documentation fait apparaître les points suivants :

- l'usage des blogs est très répandu chez les professionnels de la documentation ;
- l'engouement des bibliothèques ou des centres de documentation pour la création de plateformes Netvibes ne cesse de croître ;
- l'utilisation de réseaux sociaux professionnels (Viadeo¹², LinkedIn¹³) ou privés (Facebook¹⁴) est croissante.

11. Laboratoire d'études, de veille et de prospective du groupe Serda-Archimag.

12. <http://www.viadeo.com/fr/connexion/>

13. <http://www.linkedin.com/>

14. <http://fr-fr.facebook.com/>

Les nouvelles modalités de communication proposées par ces outils apparaissent comme autant de canaux de transmission qu'il semble naturel d'exploiter, prolongements légitimes des pratiques de communication interne ou externe traditionnellement observées dans le domaine de la documentation. Cependant la mobilisation de ces nouveaux canaux de diffusion n'est pas neutre : les professionnels de l'information ne gèrent plus uniquement une offre informationnelle correspondant à leur activité de service mais peuvent participer à la création, à l'animation et à la vie de groupes ou de communautés (Rouleaux Dugage, 2007). Les communautés d'intérêt, aux frontières perméables, et les communautés de pratiques, plus fermées, constituent autant d'espaces que les professionnels de la documentation investissent et doivent contribuer à développer.

Il apparaît donc que l'espace de médiation construit par les praticiens ne s'établit plus exclusivement entre utilisateurs et ressources documentaires mais également entre individus et communautés. Aux missions traditionnelles des documentalistes s'ajoute celle de créateur et facilitateur de liens entre nœuds des réseaux sociaux : liens entre les professionnels et leurs publics, liens au sein des publics, liens entre professionnels.

Accompagner les nouveaux usages

La courte histoire du web 2.0, en raison de la granularité des applications qui le compose, est déjà jalonnée de réussites et d'échecs, d'effets de mode et de mouvements de fond. Les différents outils du web social ont en commun une forte usabilité (Le Coadic, 2001). Pour un usager du web l'apprentissage de leur utilisation est simple, leurs fonctionnalités sont très spécifiques mais en nombre réduit et leurs interfaces faciles à appréhender. L'utilité de ces outils est conditionnée à la fois par leur usabilité et par le contexte social dans lequel s'inscrit leur utilisation. Un outil, une technologie ou un service d'information perçu comme utile par ses utilisateurs va générer un ensemble d'usages. Comme nous l'avons présenté en première partie, l'une des singularités des usages des applications du web 2.0 réside dans leur contribution indirecte à la modification des perceptions, des attentes et des représentations des internautes envers les services en ligne. Les professionnels de l'information-documentation doivent intégrer dans leurs pratiques la prise en compte de ce processus évolutif.

La richesse et la pertinence des contenus proposés sur un site web, n'apparaissent plus comme des éléments suffisants pour garantir le succès d'une démarche de diffusion d'information. Les services en ligne doivent apporter une valeur ajoutée à l'information. Cette notion de valorisation de l'information est ancrée dans les pratiques de la documentation. Cependant sur l'internet et en particulier depuis l'avènement du web participatif, elle recouvre de nouvelles

notions que les professionnels doivent intégrer dans leurs démarches de publication. L'offre des centres de documentation pour rencontrer les attentes des utilisateurs doit s'adapter de façon raisonnée aux nouvelles technologies et aux nouvelles pratiques. Le succès d'un produit d'information en ligne repose sur quatre dimensions (Sallien, 2007) :

- les repères et les références des ressources documentaires utilisées ;
- la spécialisation des contenus ;
- la personnalisation des contenus en fonction des utilisateurs ;
- l'interactivité (outils de collaboration, de partage, constitution de communautés, forums,...).

Les professionnels de l'information-documentation sont donc amenés à prendre en considération ces différents aspects dans la conception de leurs produits d'information. La dimension portant sur l'interactivité constitue l'évolution la plus significative de leurs pratiques.

Les perspectives

Evaluation de l'information et validation des contenus

La multiplication des sources et des relais d'information, phénomène déjà présent sur le web mais grandement amplifié par le développement des blogs et par la simplification des modes de publication, contribue à rendre les tâches d'évaluation de l'information de plus en plus complexes (Simonnot, 2008). L'identification de la source d'une information joue un rôle essentiel. En effet le niveau de confiance accordé par un individu à une information est conditionné par la connaissance de sa source. Cette relation entre confiance et connaissance est exprimée par la notion d'autorité cognitive (Wilson, 1983). Les médias du web 2.0 contribuent à brouiller la perception de la nature des sources en raison de leurs spécificités.

L'utilisation de fils RSS contribue à distancier sources et messages. Au moyen d'un fil RSS l'information transmise est dépourvue, par rapport au contenu originel, de nombreux éléments signifiants, en particulier d'éléments para-textuels. Or ces éléments participent au processus d'évaluation du niveau de confiance. Les outils d'agrégation de fils RSS et les portails spécialisés dans la diffusion d'informations issues de la blogosphère présentent à leurs utilisateurs les fils RSS de façon unifiée et uniformisée, sans distinction évidente fondée sur la nature de l'émetteur du message. Cette approche égalitaire dans le traitement des sources correspond pleinement au modèle de diffusion des informations et des contenus sur le web 2.0. Cependant cette décontextualisation rend le

processus de reconnaissance de l'autorité cognitive d'un texte moins intuitif que sur les autres supports d'information.

La multiplication des sources d'information sur le web n'entraîne pas nécessairement un enrichissement de l'offre informationnelle (Wolton, 2009). L'espace informationnel des médias du web 2.0 est particulièrement favorable à l'établissement d'un phénomène de réplication de l'information. Celui-ci s'explique par l'importance de l'existence de liens entre blogs, essentiels pour favoriser les interactions mais également pour garantir la visibilité d'un site. L'établissement de ces liens se traduit fréquemment par la reprise à l'identique, de proche en proche, de contenus ou d'une partie de contenus entre nœuds du réseau. Ce phénomène de réplication complique le processus d'identification et donc d'évaluation des sources. Si ces difficultés concernent l'ensemble des internautes utilisant les outils du web social et collaboratif, les professionnels de l'information-documentation doivent y être particulièrement sensibles. L'évaluation des sources d'information a toujours été un élément primordial dans le traitement documentaire ; cependant, face à ces nouveaux médias, elle requiert de nouvelles compétences et de nouvelles habiletés.

En plus de la question de l'évaluation des sources le problème de la validation des contenus, en particulier sur les sites collaboratifs de type wiki, est une préoccupation qui concerne directement le monde de la documentation. Les principes de mutualisation des procédures de surveillance, tels qu'ils peuvent être mis en œuvre pour l'encyclopédie collaborative *Wikipédia*, soulèvent de nombreuses interrogations (Cardon et *al.*, 2009). De nombreuses réserves peuvent être formulées à l'égard de ces nouveaux contenus : risque d'une tyrannie de la majorité et de l'audience, remplacement des médiateurs et des experts par l'opinion, évolution vers un conformisme généralisé (Serres, 2008). Les praticiens de la documentation en tant que garants de l'exactitude et de la qualité de l'information qu'ils transmettent ne peuvent faire abstraction de ces questionnements et sont ainsi amenés à proposer de nouvelles modalités de d'évaluation de l'information et de validation des contenus.

Web social et web sémantique

Le développement des technologies du web sémantique constitue une évolution potentielle du web actuel parfois hâtivement qualifiée de « web 3.0 ». Le web sémantique (Berners-Lee et *al.*, 2001), fondé sur la représentation explicite des contenus informationnels au moyen d'ontologies (Hendler et *al.*, 2008), fait apparaître de très intéressantes perspectives pour l'évolution des traitements de l'information et par conséquent pour la discipline de l'information-documentation. Web 2.0 et web sémantique ne sont pas deux conceptions antinomiques, pas plus que deux étapes successives d'un

développement technologique (Gruber, 2008). Web participatif et web sémantique ne s'excluent pas et peuvent nourrir des points de convergence comme l'illustre déjà l'application *DBpedia*¹⁵, base de données sémantique puisant ses informations dans l'encyclopédie collaborative *Wikipedia*¹⁶. Le web social a contribué à faire évoluer le web vers le modèle initialement imaginé par ses concepteurs en plaçant les utilisateurs et leurs échanges informationnels au centre des processus de publication et d'échange de contenus. Le web sémantique a pour objectif de créer des liens entre les données disponibles sur le web. Il représente une formidable opportunité pour le développement de systèmes d'accès à l'information. Les spécialistes de l'information-documentation en raison de leurs pratiques et de leurs compétences en matière de traitement des ressources, d'organisation des informations et de conception de modèles de représentation de connaissances devront faire partie des acteurs de cette nouvelle évolution.

Conclusion

L'impact des technologies du web 2.0 sur les pratiques documentaires relève plus d'un principe d'évolution que de rupture. Cette évolution est caractérisée par les notions d'élargissement et d'adaptation. Dans un mouvement d'élargissement ces technologies contribuent à banaliser un ensemble de tâches relevant traditionnellement du domaine de la documentation (description de ressources, collecte et organisation et partage des sources, sélection et évaluation des informations). Dans un mouvement d'adaptation l'offre en services d'information doit intégrer les nouvelles pratiques générées par l'appropriation progressive de ces outils. Enfin la modification des rapports à l'information induite par de nouvelles modalités d'accès, de partage et de diffusion conduit les professionnels de l'information-documentation à une nécessaire adaptation de leurs pratiques. Ces mouvements d'élargissement et d'adaptation précisent peu à peu les contours actuels et futurs des différentes fonctions de l'information-documentation. Le développement des technologies liées au web sémantique et leurs interactions avec les richesses informationnelles du web social ouvrent de très intéressantes perspectives dans le domaine du traitement de l'information et de l'accès aux savoirs.

La notion de lien est un élément central du domaine des TIC depuis l'apparition du web : liens entre documents qui ont permis au modèle du web de s'imposer grâce à l'hypertexte ; liens entre individus et contenus

15. <http://dbpedia.org/About>

16. http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Accueil_principal

informationnels qui ont permis l'émergence de nouvelles modalités de partage et d'échanges propres au web 2.0 ; liens entre données qui représentent l'avenir du web sémantique. Les professionnels de l'information-documentation en tant qu'utilisateurs et créateurs de ces liens de différentes natures trouvent pleinement leur place dans ces évolutions.

Bibliographie

- Accart J.-P., Réthy M.-P., *Le métier de documentaliste*, Éditions du cercle de la librairie, 2003.
- Berners-Lee T., Hendler J., Lassila O., "The semantic web: A new form of web content that is meaningful to computers will unleash a revolution of new possibilities", *Scientific American*, n°285(5), 2001, p. 34-43.
- Cardon D., Levrel J., « Contribuer et surveiller : l'autorégulation sur wikipedia », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Volume 46, 2009, p. 56-58.
- Chaumier J., *Les techniques documentaires*, coll. Que sais-je ?, Presses Universitaires de France, Paris, 2002.
- Crepel M., « Les folksonomies comme support émergent de navigation sociale et de structuration de l'information sur le web », *Réseaux*, n° 152, 2008, p. 169-204.
- Dujol L., *Les fils RSS*, Outils web 2.0 en bibliothèque, manuel pratique, coll. Méédiathèmes, 2008, p.35-50.
- Francis N., Quesnel O., « Indexation collaborative et folksonomies », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Volume 44, 2007, p. 58-63.
- Gruber T., "Collective knowledge systems : where the social web meets the semantic web", *Journal of web semantics*, volume 6, 2008, p. 4-13.
- Hendler J., Van Harmelen F., *The Semantic Web: Webizing Knowledge Representation*, Foundations of Artificial Intelligence, Elsevier, Volume 3, 2008, p. 821-839.
- Jeanneret Y., *Désigner, entre sémiotique et logistique. Indice, index, indexation, sciences et techniques de l'information*, Édition ADBS, 2006, p. 17-36.
- Le Coadic Y.-F., *Usages et usagers de l'information*, ADBS, Nathan Université, 2001.
- Metzger J.-P., *L'information-documentation, Sciences de l'Information et de la Communication - objets, savoirs, discipline*, sous la direction de Olivesi S., Presses Universitaires de Grenoble, 2006, p.43-60.
- Morizo C., *La recherche d'information*, ADBS, Nathan Université, 2002.
- Otlet P., *Traité de documentation. Le livre sur le livre, théorie et pratique*, Bruxelles, Palais mondial, 1934.

- Queyraud F., *Les fils RSS*, Outils web 2.0 en bibliothèque, manuel pratique, coll. Méédiathèmes, 2008, p. 35-50.
- Roulleaux Dugage M., *Organisation 2.0 : le knowledge management nouvelle génération*, Eyrolles, Éditions d'organisation, 2007.
- Sajus B., « Est-ce que j'ai une tête de deuxpointzéro ? », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Volume 46, 2009, p. 30-31.
- Sallien D., *Les clés pour publier en ligne*, coll. Outils et sources, Victoires Éditions, Presses Universitaires de France, 2007.
- Salaün J.-M., Liziard D., Mercier S., Le Bars S., Charbonneau O., Goujon M. et Borderie X., « Fondamentaux et usages », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Volume 46, 2009, p. 32-43.
- Serres A., *L'école au défi de la culture informationnelle, Usages, usagers et compétences*, Hermes Lavoisier, 2008, p. 41-70.
- Simonnot B., *Être usager de l'information en ligne nécessite-t-il de nouvelles compétences ?*, *Usages, usagers et compétences*, Hermes-Lavoisier, 2008, p. 21-39.
- Wilson P., *Second-Hand Knowledge: An Inquiry into Cognitive Authority*, Greenwood Publishing Group, 1983.
- Wolton D., *Informier n'est pas communiquer*, CNRS éditions, Paris, 2009.