

LES BIBLIOTHÉCAIRES À L'HEURE DE LA SURABONDANCE D'INFORMATION

Compétences clés et nouveaux rôles

Jean-Philippe Accart

Chef de projet Swiss Library Service Platform (SLSP)
HES-SO Recherche et Innovation
Haute école spécialisée de Suisse occidentale

L'évidence est sous nos yeux, à portée d'écrans et de clics : chaque minute est chargée de son lot de données à appréhender, intégrer, éventuellement archiver ou supprimer selon l'importance accordée.

Mais plusieurs phénomènes concomitants rendent la question de la surabondance de l'information difficile à résoudre d'un seul clic, même – et peut-être surtout – pour un professionnel de l'information et des bibliothèques, sans parler du grand public :

- la croissance exponentielle de l'information est visible, elle prend des formes diverses sur une multiplicité de médias et de réseaux : l'image, la vidéo et le son se surajoutent à l'écrit, et l'information est accessible partout et en tout temps ; le déploiement prévu de la technologie 5G – controversée – sur le territoire est censé accroître la vitesse de diffusion des informations ;
- l'arrivée du numérique et de l'intelligence artificielle a des incidences notables sur la consultation et la conservation des données ; on ne sait pas encore quel est ou sera réellement le rôle de l'intelligence artificielle ;
- la place prise par les réseaux sociaux, qui ne hiérarchisent pas l'information et les opinions, crée un maelström de mots, d'impressions, d'avis, souvent sans nuances, contradictoires et peu exploitables ;
- la disparition – ou l'écartement – de certains intermédiaires de l'information (journalistes, éditeurs, documentalistes...) de leurs fonctions originelles sous prétexte qu'ils ne sont plus utiles constitue un changement important : il n'y a parfois plus de filtre réel entre l'information et le lecteur final. Cependant, certains de ces acteurs reviennent en créant de nouveaux médias et en utilisant pour cela internet ;
- des publics friands d'information et connectés – voire hyperconnectés – mais tout un chacun ne sait pas toujours différencier une information d'une autre : l'éducation à l'information est encore une vaste question auprès des jeunes publics, mais aussi de la société dans son ensemble.

La technologie a multiplié les supports de diffusion de l'information, complexifiant le rôle des professionnels dont c'est une des charges. Les données produites par les smartphones, les entreprises et les objets connectés augmentent sans cesse et cette croissance ne va pas s'arrêter. Selon plusieurs études¹, 90 % des données produites à l'échelle mondiale l'ont été ces deux dernières années. En 2020, chaque individu connecté va générer 1,7 Mo de données chaque seconde, soit le poids du fichier MP3 d'une chanson. Même si les nouvelles technologies ont permis de réduire les surfaces et la consommation d'énergie des centres de données (*data centers*), la gestion de cette masse d'informations constitue déjà un défi important. Cette augmentation conséquente est principalement liée à l'essor des plateformes numériques des entreprises, qui se numérisent et connectent des machines qui n'avaient jusque-là produit aucune donnée. C'est aussi dû aux applications de réalité virtuelle et aux milliards de smartphones en circulation. Des pans entiers de l'économie se numérisent à un rythme rapide. On estime que fin 2020, 200 milliards d'appareils connectés existeront à l'échelle planétaire, que ce soient des smartphones, des pacemakers, des ascenseurs ou même des brosses à dents... Le temps où les données étaient avant tout contenues dans des documents Word est bel et bien révolu. En comparaison, il est certain que les bibliothèques produisent un volume de données nettement moins important, mais les bibliothécaires doivent maintenant gérer un afflux extérieur de données.

LES BIBLIOTHÉCAIRES, LA TECHNOLOGIE ET LE FILTRAGE DE L'INFORMATION

Nous n'allons pas analyser tous les phénomènes décrits précédemment en profondeur, mais simplement prendre quelques exemples. Dans cette configuration particulière, quel est le rôle des bibliothèques et des bibliothécaires ? A-t-il changé, évolué ? Ou sont-ils en voie de disparition pour être remplacés par des machines dites intelligentes, des algorithmes (à l'instar de certains moteurs de recherche) ou la robotique ? Ce sont de vraies questions que tous les professionnels se posent. L'exemple du robot AuRoSS à Singapour est parlant : ce dernier a été conçu pour automatiser les tâches d'inventaire et de rangement de livres qui demandent une main-d'œuvre humaine importante. Le robot analyse, de nuit, les rayonnages de la bibliothèque. Il identifie les documents qui ne sont pas rangés à la bonne place et génère un rapport : les bibliothécaires peuvent alors intervenir efficacement et rapidement. Le taux de précision s'élève à 99 %. Cela constitue indéniablement un gain de temps pour les bibliothécaires². Ainsi, certaines tâches techniques peuvent être assurées pour alléger le travail en bibliothèque, et laisser ainsi plus de temps aux bibliothécaires pour d'autres travaux. De même, en Suisse, à la

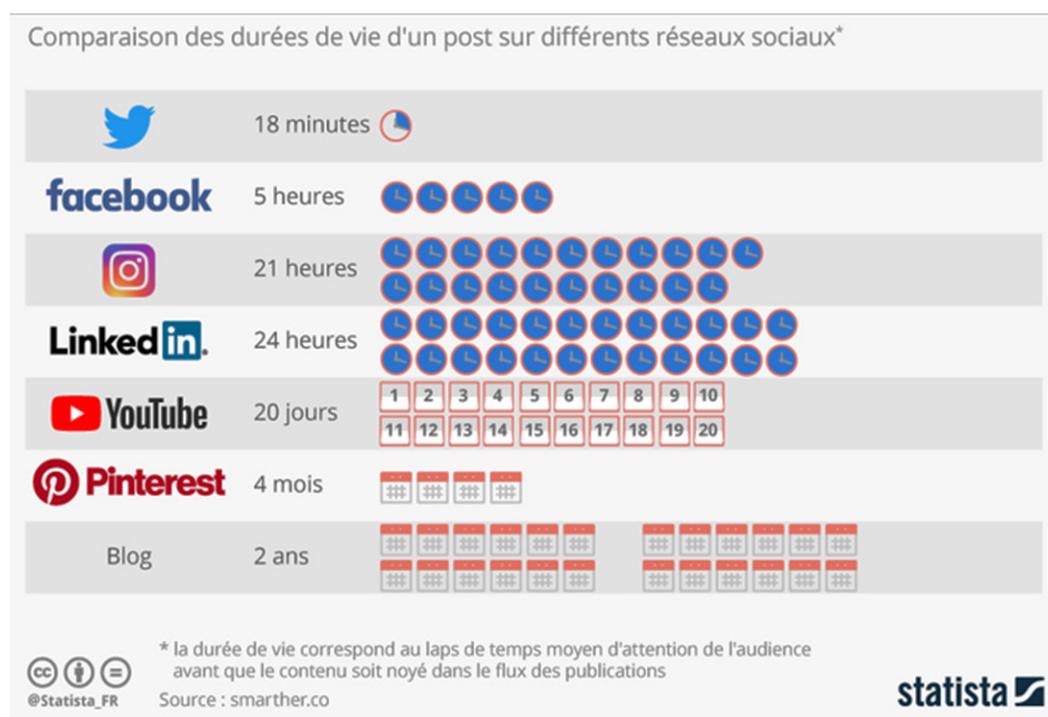
1 Voir : Yan Borboën, « La croissance des données sera exponentielle », 10 janvier 2019, *Le Temps*. [En ligne] <https://www.letemps.ch/economie/croissance-donnees-sera-exponentielle>

2 Voir : Clémence Jost, « Alerte : des robots bibliothécaires envahissent les bibliothèques de Singapour », *Archimag*, 7 juin 2016. [En ligne] <https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2016/06/07/alerte-robots-bibliotheques-bibliotheques-singapour>

bibliothèque de Zoug, un robot, capable de répondre à des questions simples d'orientation³, accueille le public.

La technologie constituant une aide non négligeable, le-la bibliothécaire a ainsi plus de temps à consacrer à la gestion de l'information. Les questions de la surabondance d'information et du rôle que peuvent jouer – et que jouent déjà – les bibliothèques et les bibliothécaires pour la réguler sont cruciales à l'heure actuelle : le numérique amplifie considérablement le mouvement de l'information, sa circulation et son appropriation sur une échelle devenue mondiale, et sans réel contrôle (sauf dans les pays qui mettent l'information sous tutelle). Une même information peut être répétée à l'infini, même si son intérêt décroît très vite. Ainsi, sur le réseau social Twitter, la durée de vie d'un contenu est de dix-huit minutes selon le site Statista. Il est notamment intéressant de comparer les différences de durée de vie des contenus selon les réseaux sociaux telles qu'elles sont indiquées dans le graphique ci-dessous.

■ L'instantanéité du contenu sur les réseaux sociaux



Source : Statista. <https://fr.statista.com/infographie/14309/linstantaneite-du-contenu-sur-les-reseaux-sociaux/>

Ce comparatif montre très bien la relative actualité d'un tweet, d'un post ou d'un message. Ce qu'il ne montre pas, et cela relève en partie du rôle du bibliothécaire, c'est le temps passé à trouver cette information, à la lire et à la transformer en une autre

3 « Ici la Suisse – La bibliothèque de Zoug s'offre les services d'un robot », 26 juin 2019. [En ligne] <https://www.rts.ch/play/radio/ici-la-suisse/audio/ici-la-suisse---la-bibliotheque-de-zoug-soffre-les-services-dun-robot?id=10502912>

information (sous forme d'une analyse, d'une synthèse ou d'un résumé), pour ensuite la diffuser.

En parallèle de la surabondance d'informations, vient la question de l'attention que l'on peut porter à ce flux continu. Ce que Bruno Patino décrit dans son ouvrage comme «la civilisation du poisson rouge»⁴. Cette «économie de l'attention» fait l'objet de nombreux écrits.

LA CIVILISATION DU POISSON ROUGE

Notre cerveau est-il prêt à supporter la masse d'informations quotidiennes qu'il reçoit? Est-il en mesure de tout traiter et sélectionner? Faut-il en confier le soin à des intelligences artificielles ou, de manière traditionnelle, à des professionnels de l'information? Ou aux deux à la fois, en complémentarité? Si nous prenons le cas des adolescents, les chiffres sont éloquentes: un adolescent passe 34 heures par semaine en ligne⁵; le temps d'attention relative à un sujet pour un enfant ayant grandi avec des écrans tactiles est de 9 secondes (8 secondes pour un poisson rouge...). Car qui dit trop plein d'information, dit également temps passé pour chaque information qui défile sur un écran, que l'on entend à la radio ou à la télévision. La logique veut que plus il y a d'informations, plus le temps consacré à les parcourir, et donc à les retenir, raccourcit. De même, il semble très rare que la lecture des résultats d'une recherche sur internet dépasse la première page. La faculté d'attention étant, là aussi, souvent limitée.

Tout est source d'information: dans les transports, sur les écrans, en consultant des vidéos, en lisant le quotidien du matin ou son roman préféré, en discutant avec ses collègues au bureau autour d'un café, ou à la maison en famille. Les informations, de quelque ordre qu'elles soient, s'échangent, se transforment, deviennent d'autres informations. La capacité d'attention et d'analyse apparaît comme une compétence majeure dans le monde actuel. Mais cela s'apprend-il? Ou est-ce inhérent à une forme d'esprit, à la capacité de certains cerveaux humains, à des compétences acquises?

ATTENTION, ANALYSE, TRAITEMENT DE L'INFORMATION: DES CAPACITÉS « BIBLIOTHÉCAIRES » ?

Ce type de compétences et de capacités cognitives peut s'apprendre, mais elles sont souvent innées: certains individus ont des capacités d'analyse d'une situation ou d'un texte importantes. De même, certains autres vont traiter l'information très rapidement, accordant de l'importance à tel ou tel aspect plutôt qu'à tel autre. Les formations actuelles en bibliothéconomie ne privilégient pas ces capacités (contrairement aux formations en documentation ou en veille), elles en donnent les bases mais elles s'acquièrent surtout avec le temps: le sélectionneur, l'acquéreur, le catalogueur et l'indexeur apprennent

4 Bruno Patino, *La civilisation du poisson rouge: petit traité sur le marché de l'attention*, Paris, Grasset, 2019.

5 Etude Ofcom UK 2019 pour les 16-24 ans: *Why children spend time online*, 29 janvier 2019. [En ligne] <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2019/why-children-spend-time-online>

un certain nombre de techniques, parfois complexes, qui vont faciliter par la suite leur appropriation de l'information. À force d'opérer des sélections (de documents, de sites) en vue de constituer un fonds papier ou numérique, avec l'habitude d'utiliser des règles, des normes et des standards de catalogage ou d'indexation, les bibliothécaires sont à même d'appréhender des informations et des données en grand nombre. On peut donc avancer que les bibliothécaires ont toutes les capacités d'attention, d'analyse et de traitement pour gérer l'information efficacement, et ce, dans un monde où ces capacités se réduisent au même rythme que certaines professions disparaissent ou sont remplacées (on pense aux journalistes de presse). Il serait temps de valoriser ces compétences : organiser l'information sur un site web ou la diffuser sur des réseaux sociaux est d'autant mieux réalisé par des professionnels qui savent de quoi ils parlent et à quel public il s'adresse.

SÉLECTION, VALIDATION, MÉDIATION DE L'INFORMATION

Le contact avec le public peut jouer un rôle important dans l'appréhension d'une information surabondante et, dans ce domaine, les bibliothécaires ont de réelles compétences, notamment en termes de médiation. La connaissance des besoins du public s'opère au quotidien en étant au contact avec lui : les échanges réguliers au cours d'une séance de questions-réponses, l'aide et l'orientation dans une collection, l'accompagnement à l'utilisation d'un nouveau dispositif d'information, le prêt de documents ou la recherche d'informations sont autant de moyens pour connaître ce que le public souhaite, et réaliser par la suite une sélection documentaire ou orienter vers les services de manière pertinente. C'est là une des vraies spécificités du métier de bibliothécaire qui devrait être renforcée. Certaines bibliothèques l'ont bien compris et ont créé des postes de spécialistes de domaines : c'est vrai à la Bibliothèque nationale de France, dans des grandes bibliothèques scientifiques ou universitaires, mais aussi dans les services de documentation à orientation scientifique ou de recherche. C'est un des grands principes des métiers de la documentation, et ce qui en fait leur réussite depuis des décennies : il faudrait donc ne pas abandonner cet acquis, ce qui est le cas actuellement avec la profession de documentaliste qui a tendance à être moins considérée qu'auparavant dans le monde du travail, alors que les besoins en information et en veille des entreprises et des institutions publiques n'ont jamais été aussi grands. Selon l'Association Information et Management (AIM)⁶, un-e employé-e passe en moyenne 7 heures 30 par semaine à rechercher une information, papier ou numérique, sans la trouver⁷. Il y a donc d'une part un besoin réel, et d'autre part des compétences qui ne demandent qu'à être utilisées.

6 [En ligne] <https://www.facebook.com/Association.Information.Management.AIM/>

7 [En ligne] <https://digital-solutions.konicaminolta.fr/combien-de-temps-perdez-vous-a-chercher-un-document/>

LES MÉTIERS DE LA CURATION : UNE OPPORTUNITÉ RÉELLE POUR LES BIBLIOTHÉCAIRES

Tous les métiers qui ont trait aux contenus d'information constituent un potentiel de développement important pour les bibliothécaires et les documentalistes, principalement sur le web : ce sont de nouveaux métiers ou de nouvelles orientations où leurs compétences peuvent être employées et valorisées.

Les intitulés de ces métiers ont souvent une origine anglo-saxonne : *content manager* ou *content curator* (gestionnaire de contenu), *document manager* (gestionnaire de document). Bien qu'un peu différent, on pourrait ajouter *community manager* (animateur de communauté) qui gère les réseaux sociaux d'une institution et donc la diffusion des informations.

Afin de cerner ce que signifie la curation de données, il est nécessaire de mentionner que celle-ci est étroitement associée à la veille. Cette expression « curation de données » fait florès depuis quelque temps et semble être une voie à investir. Le terme « curation » est apparu dans les années 2008-2009, il est issu des pays anglo-saxons : le *curator* est la personne qui sélectionne les œuvres d'art en vue d'une exposition, en fonction d'un certain type de public ; le *content curator* est la personne qui partage sur internet ses découvertes numériques sur des sites tels que Delicious, Scoop.it, Pearltrees, Pinterest...

Mais qu'entend-on véritablement par curation ?

Selon Véronique Mesguich, « la curation consiste à repérer divers contenus numériques en fonction d'une thématique donnée, de sélectionner et filtrer les plus pertinents, de les organiser, les structurer à travers un dispositif de scénographie et d'en favoriser la diffusion »⁸. Rohit Bhargava, spécialiste du marketing digital sur internet, propose cinq modèles de curation⁹ :

- l'agrégation des sources ;
- la distillation, c'est-à-dire prendre les éléments essentiels des sources ;
- l'élévation, qui permet de dégager les tendances à partir de données partielles ;
- le mash-up, technique qui juxtapose et fusionne les contenus ;
- l'organisation anté-chronologique (du plus récent au plus ancien).

De fait, de nombreux documentalistes et bibliothécaires créent leurs propres espaces de curation, utilisant en cela les techniques documentaires apprises, avec de nouveaux contenus ; ils communiquent sur ceux-ci et diffusent l'information vers des communautés ciblées. Au niveau professionnel, ce sont des postes de travail consacrés à ces activités de curation et qui prennent de l'importance.

8 Mesguich V., *et al.* (2012), « Enjeux et dimensions », *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 49, n° 1, p. 24-45. [En ligne] <https://doi.org/10.3917/docsi.491.0024>

9 Bhargava R. (2011), *The 5 Models of Content Curation*. [En ligne] <https://www.rohitbhargava.com/2011/03/the-5-models-of-content-curation.html>

Concernant les plateformes de curation de contenus (textes, images et vidéos), les plus utilisées et les plus populaires se rapprochent des plateformes de veille. Citons notamment : Scoop.it, Paper.li, Pinterest, Storify, Pearltrees, Flipboard.

En forme de conclusion, il n'est pas inutile de préciser que les enjeux informationnels actuels demandent de positionner différemment les métiers de la bibliothéconomie et de la documentation dans leur ensemble. Le numérique fait une entrée en force dans un domaine qui était autrefois l'apanage de quelques métiers : l'information est maintenant produite et diffusée par d'autres canaux que les canaux traditionnels (même si ceux-ci existent toujours pour la plupart) et les bibliothécaires disposent de nombreuses compétences en la matière. Le moment paraît donc bien choisi pour réfléchir à ce nouveau positionnement des bibliothécaires. Leur rôle apparaît comme essentiel, voire crucial, dans la société actuelle. •

Bibliographie complémentaire

- Accart J.-Ph., Rivier A. (2010), *Mémento de l'information numérique*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie.
- Accart J.-Ph., (2016), *La médiation à l'heure du numérique*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie.
- Jaouan C., Jeanroy-Chasseux C. (2019), *Espaces de création numérique en bibliothèque*, Paris, Association des bibliothécaires de France.
- Harcourt H.B. (2020), *La société d'exposition*, Paris, Seuil.
- Lankes R.D. (2018), *Exigeons de meilleures bibliothèques : plaidoyer pour une bibliothéconomie nouvelle*. [En ligne] <http://ateliers.sens-public.org/exigeons-de-meilleures-bibliotheques/index.html>
- Scancarello G. (2019), « Votre cerveau a été piraté », rubrique Les Explorations sur le site *Heidi.news*, n° 2, octobre.

Résumé

La surabondance d'information, la démultiplication et la vitesse de circulation des contenus et la production exponentielle de données implique un repositionnement des professionnels et une redéfinition de leur expertise, notamment en termes de filtrage et de sélection. Quel rôle et quelles compétences aujourd'hui pour les bibliothécaires, dans un monde d'information globalisée ?