

INTERNET ET BIBLIOTHECAIRES: DES REPRESENTATIONS PROFESSIONNELLES PARADOXALES ?

MARIE Hélène
LERASS IUT A
115, route de Narbonne
31077 TOULOUSE CEDEX 04
marie@univ-tlse2.fr

LERASS (Université Toulouse 3)
REPERE-CREFI (Université Toulouse-Le Mirail)

MOTS CLES : Internet - bibliothécaires - représentations professionnelles - paradoxes

Parmi les Techniques de l'Information et de la Communication (TIC), Internet fait actuellement l'objet de la plus abondante littérature tant journalistique que scientifique. La recherche ici proposée s'intéresse à des acteurs situés au cœur même de la société dite d'information. En effet, le "réseau des réseaux" pourrait être impliqué dans la transformation des rapports à l'information et à la communication de nombreux individus et tout particulièrement de professionnels exerçant dans l'univers de l'information et de la documentation. Ainsi, les conservateurs en bibliothèque universitaire (BU) ont vu leur cadre de travail considérablement évoluer durant cette dernière décennie. L'évolution des supports d'information et de leur modalité de diffusion, l'informatisation des bibliothèques, sans cesse croissante, mais aussi l'autonomisation et la massificationⁱ des universités sont autant d'éléments qui ont contribué à modifier leurs rôles, missions et pratiques. Cette mutation prend place à tous les niveaux de leur profession. Nous nous pencherons plus précisément ici sur les changements introduits par l'utilisation d'Internet, tant au niveau de ses usages que de ses représentations. Après avoir présenté le contexte interdisciplinaire propre à ce travail ainsi que le questionnement qui en est à l'origine nous examinerons succinctement les concepts ayant permis de problématiser ces interrogations. L'essentiel de cette communication reposera néanmoins sur la description de l'ensemble de la démarche adoptée et des premiers résultats obtenus suite à l'analyse statistique des données issues de la seconde partie du cadre méthodologique : les questionnaires. Il ne s'agit donc pas de proposer une analyse interprétative complète mais une étape d'un processus en cours de réalisation, avec toutes les scories et les limites que suppose cette étape.

Une recherche interdisciplinaire

Ce travail se caractérise dans un premier temps par sa double inscription au sein de deux disciplines notamment connues pour leur interdisciplinarité : les « sciences de l'information et de la communication » d'une part, et les « sciences de l'éducation » d'autre part. Elle trouve son origine dans un parcours universitaire mixte, ainsi que dans le sujet même de cette recherche. Les sciences de l'éducation interviennent au niveau la population étudiée : les conservateurs en bibliothèques de l'enseignement supérieur et leur formation (notamment à Internet). Les sciences de l'information et de la communication sont quant à elles directement concernées par l'objet de cette recherche : les représentations et usages d'Internet. Enfin, nous verrons que les concepts ici mis en oeuvre relèvent de chacune de ces deux disciplines qui s'avèrent ici particulièrement complémentaires.

Internet, en tant que TIC mais ici nouveau système documentaire informatisé questionne les missions du bibliothécaire. Ce questionnement a déjà fait l'objet de multiples articles professionnels (de ceux où Internet se présente comme la mort des professionnels de la documentation à ceux qui le perçoivent comme un outil supplémentaire, porteur d'une réflexion nouvelle sur les fonctions de documentation) ainsi que de programmes politiquesⁱⁱ. Les discours passionnés et utopiques provoqués par la création d'Internet et son extension auprès du grand publicⁱⁱⁱ, s'ils ont activement participé à la mobilisation des acteurs, à la construction et la diffusion de la technique elle-même semblent aujourd'hui dépassés. Au déterminisme technologique, aux prises de positions, aux Cassandres succèdent des discours plus mesurés, tant professionnels que scientifiques. De la 'coopétition' qu'induit l'introduction d'Internet dans les bibliothèques selon H. Le Crosnier (1998), aux différentes analyses de la Cyberculture proposées par P. Lévy (1997), la tendance actuelle est donc à une analyse des usages (et non des impacts) des TIC et de leurs implications sociales comme techniques.

Toutefois, il paraissait opportun de saisir le point de vue même de professionnels directement concernés, en étayant ces différentes réflexions à l'aide d'outils conceptuels et méthodologiques clairement définis afin de mettre à jour les

représentations construites, ainsi que les usages déclarés d'Internet. Nous nous intéressons ici plus précisément au point de vue des conservateurs en BU. Ces derniers sont en effet confrontés à un public extrêmement diversifié, du néophyte en matière de recherche documentaire aux enseignants-chercheurs parfois exigeants quant à l'obtention de documentation et d'informations et dont les compétences en matière de recherche documentaire informatisée semblent de plus en plus affirmées. Ces différentes attentes, ainsi que l'ensemble des usages et besoins numériques dans l'enseignement supérieur et la recherche ont fait l'objet d'une enquête et d'une synthèse documentaire approfondie (Salaün, Van Cuyck ; 1999).

Les interrogations présidant à cette recherche se situent dans le prolongement d'un monitorat effectué à la BU de l'Université Toulouse-Le Mirail et du mémoire de DEA qui s'ensuit portant sur " *Les représentations sociales des étudiants-chercheurs concernant les NTIC et les outils de RDI* ". Ces questions de départ sont :

- Comment Internet est-il perçu par les bibliothécaires ? En ont-ils une représentation précise, commune, liée à leur profession ?
- Quelles sont leurs pratiques (déclarées) d'Internet ? Déclarent-ils s'impliquer dans son introduction au sein de leurs tâches quotidiennes ? Constatent-ils des changements dans leur profession liés à cette introduction ?
- Dans quelle mesure le contexte (formation, taille et équipement de la BU, politique d'accès envers les usagers et les professionnels ; existence d'un site Internet de la bibliothèque...) intervient-il dans la construction de ces représentations ?
- Comment ces professionnels envisagent-ils leur avenir ? Ont-ils des attentes ou des craintes liées à ce nouvel outil ?

Les représentations professionnelles (RP) comme outil d'analyse

Nous nous appuyons sur le concept de représentation sociale (issu de la Psychologie Sociale) auquel les Sciences de l'Education ont apporté une analyse plus professionnelle. Pour présenter brièvement ce concept, nous retiendrons la définition proposée par D.JODELET (1993) : " *On entend par représentations sociales une forme de connaissance courante, dite de sens commun, présentant les caractéristiques suivantes :*

- elle est socialement élaborée et partagée ;
- elle a une visée pratique d'organisation, de maîtrise de l'environnement et d'orientation des conduites et communications ;
- elle concourt à l'établissement d'une vision de la réalité commune à un ensemble social ou culturel."

Deux principaux courants théoriques guident l'analyse des représentations sociales : l'approche structuraliste et la théorie du champ structuré, qui à la suite de W.Doise étudie la représentation en tant que champ constitué d'informations, opinions et attitudes, réunis et hiérarchisés grâce à des organisateurs socio-culturels. L'accent est mis ici, non pas sur la structure mais sur la multiplicité d'expression des représentations dites sociales car contextualisées, notamment par les rapports sociaux.

La perspective professionnelle des représentations est développée au sein du laboratoire REPERE-CREFI^{iv} qui propose la définition suivante : " *les représentations professionnelles, toujours spécifiques à un contexte professionnel, sont des ensembles de cognitions descriptives, prescriptives, évaluatives portant sur des objets significatifs et utiles à l'activité professionnelle et organisées en un champ structuré présentant une signification globale* " (Bataille et al. ; 1997 : 75). Leur analyse repose sur les deux courants énoncés *supra* et s'effectue avec les mêmes outils. Notre travail s'appuie sur la complémentarité de ces deux approches : ainsi, nous nous efforcerons de mettre à jour les principaux éléments de la structure des représentations sociales, tout en tenant compte des " *principes générateurs de prises de positions qui sont liées à des insertions spécifiques dans un ensemble de rapport sociaux* " (DOISE ; 1986 : 89).

Soulignons ici l'une des difficultés inhérentes à ce travail : Internet, avant que d'être un outil professionnel, est un objet, pour les conservateurs comme pour tout autre usager de cette technologie de l'information, de représentation sociale. Il faudra donc parvenir à démarquer l'usage et les représentations sociales de cet objet technique, de ceux, strictement professionnels, qui nous intéressent dans le cadre de cette recherche.

Seconde difficulté : nous souhaitons, par cette recherche, enrichir ce concept d'une nouvelle dimension à l'aide d'une notion essentiellement développée dans des disciplines telles que la philosophie, la logique mais aussi la sociologie : le paradoxe. Désignant étymologiquement ce qui est " contraire à l'opinion commune ", cette " *contradiction qui vient au terme d'une déduction correcte au terme de prémisses consistantes* " (Watzlawick et al. ; 1979 : 188) se distingue du sophisme par une caractéristique essentielle : il ne se contente pas de contredire ce que l'on tient généralement pour

acquis, mais dit vrai et se révèle ainsi comme un puissant outil de réflexion : “ *S’il fait problème, il n’est pas un problème. Il pose problème au préjugé, qu’il invite à une remise en question.* ” (Abiteboul ; 1998 : 54). Le paradoxe, tout comme la contradiction qui lui est intimement liée, représente un moment pivot de la réflexion, et s’affirme comme le signe d’une démarche intellectuelle active. Ainsi, les énoncés apparaissant aujourd’hui comme des paradoxes pourraient, par cette remise en question et la découverte de nouvelles données, parvenir au statut de nouvelle “ doxa ” : “ *Il n’est pas absurde de penser que les prémisses consistantes d’aujourd’hui seront les erreurs et les sophismes de demain* ” (Watzlawick et al. ; 1979 : 188). Le lien entre paradoxe et communication s’établit à de multiples niveaux : du “ double-bind ” de Palo-Alto, au paradoxe de la réflexivité souligné par D.Bougnoux (1988), que rejoint le sociologue Y.Barel (1989 : 34): “ *Chaque fois que nous communiquons avec d’autres, notre communication est une conduite paradoxale : notre message est aussi un méta-message et nous violons tranquillement la théorie des types logiques* ”. Un lien que S.MOSCOVICI prolonge entre communication et représentation : son hypothèse est en effet que les communications paradoxales conduisent les individus à construire des représentations paradoxales. Les exemples qu’il propose sont fondées sur les messages véhiculés par les médias concernant le “ marché libre ” ou encore la représentation sociale de la “ nature ”. Ce psychosociologue affirme que “ *les représentations sociales paradoxales se multiplient et sont les nôtres en raison de ces deux tendances simultanées et en sens opposés, la tendance collectivisante et la tendance individualisante* ” (1996 :22) Nous faisons ici l’hypothèse que cette nouvelle approche des représentations offre un cadre d’analyse pertinent d’Internet.

La mise en place d’un cadre méthodologique

Le principal objectif de cette recherche n’étant pas d’éprouver de nouvelles méthodologies, nous nous sommes appuyés sur une démarche hypothético-déductive ayant démontré son intérêt à maintes reprises. Ainsi, la méthodologie ici mise en œuvre a-t-elle suivi trois principales étapes.

Dans un premier temps, des entretiens exploratoires menés auprès de conservateurs et bibliothécaires de catégorie A, en régions toulousaine et parisienne ont permis d’aborder Internet sous ses aspects les plus variés. Cette première investigation ouverte consistait à mettre en évidence, par une analyse de contenu thématique, les éléments à retenir pour la construction d’un questionnaire.

Ce dernier, adressé à quelques 600 conservateurs représentant l’intégralité de cette population, dans l’ensemble des BU françaises, nous a été retourné par 214 de ces professionnels. Sur cette base, 194 se sont révélés complets et analysables. Les questionnaires, une fois codés, ont fait l’objet d’un premier tri à plat et d’une analyse statistique bi-dimensionnelle complétés d’une analyse lexicale de discours, afin de mieux cerner les différents profils de discours et de comprendre l’origine des différences de prises de position (axes factoriels). Enfin, les conservateurs étaient invités à qualifier Internet avec cinq mots : leurs réponses (catégorisées par une analyse de contenu thématique) furent soumises à une analyse de similitude^v, en vue de déterminer les principaux éléments de la structure des représentations professionnelles d’Internet chez les conservateurs en BU. Une dernière enquête, par entretiens, complétera ces données comblant les inévitables lacunes de tout questionnaire et apportant une dimension plus qualitative à ce travail.

RESULTATS

Le questionnaire portait sur les quatre thèmes suivants :

- 1- Les représentations d’Internet
- 2- Rôles des conservateurs et usages déclarés concernant Internet
- 3- Représentations de la profession et de son évolution
- 4- Société d’Information et de Communication

Le temps imparti ne nous permet pas ici de présenter l’ensemble des données recueillies et analysées. Notre communication portant principalement sur les contradictions et paradoxes relevés lors de ces analyses, seuls les premier et dernier thèmes^{vi} seront détaillés.

Avant d’entrer dans le vif de notre sujet, il apparaît intéressant de présenter succinctement les principales caractéristique de notre échantillon. Essentiellement féminin (67,5%), il se constitue d’individus le plus souvent (60,3%) âgés de 46 ans

et plus, exerçant à 34% cette profession depuis plus de 21 ans (notons néanmoins que 25,7% ne sont conservateurs que depuis 5 à 10 ans). Enfin, notons qu'une forte présence d'individus occupant un poste de direction (38%) se dégage.

Les représentations d'Internet

Les éléments de représentation d'Internet sont issus de l'analyse de questions fermées ainsi la représentation graphique de l'arbre maximum^{vii} qui permet de discerner l'organisation générale des catégories. Son analyse révèle la prééminence de deux dimensions :

♦ **la dimension informative** : Internet est ici défini comme un outil d'information et de communication au contenu immense, universel, " en ébullition permanente ", où l'on peut instantanément trouver " tout aussi bien que rien ", tant il leur apparaît inorganisé. Les conservateurs rejoignent ici la description de P.LEVY (1997 : 130) " *Il dessine et redessine la figure d'un labyrinthe mobile, en extension, sans plan possible, universel, un labyrinthe auquel Dédale en personne n'aurait pu penser.* "

♦ **la dimension affective, attitudinale et axiologique** : L'exaltation et la surprise que provoque cet outil auquel ils prêtent un caractère ludique sont étroitement liés à l'énervement et l'angoisse. En outre apparaissent ici les contradictions relevées dans les réponses individuelles. Enfin, cette dimension est complétée par l'échelle d'Osgood portant sur des adjectifs qualificatifs appliqués à cet outil. Celui-ci apparaît ainsi comme très attirant, plutôt indispensable, valorisant, enrichissant. Les positions restent neutres concernant sa simplicité, sa capacité à être inoffensif ou dangereux, ou encore son potentiel de socialisation, tandis qu'une tendance négative se dégage concernant sa fiabilité^{viii}.

L'analyse factorielle de correspondance permet de corrélérer ces deux dimensions. En effet, on constate que le sujet épistémique tenant un discours plutôt favorable envers Internet est aussi celui qui est informé sur cet outil et formé à son utilisation, tandis que les attitudes les plus défavorables sont corrélées à un manque de formation déclaré, des difficultés d'utilisation dans un environnement peu favorable (manque de moyens techniques) et un désengagement concernant la mise en œuvre d'Internet. Rappelons néanmoins que la nature de ces liens restent à préciser. Une troisième classe rassemble des attitudes mesurées, une pratique conséquente pour un sujet épistémique s'apparentant à un gestionnaire d'Internet.

Les paradoxes

Nous avons précédemment souligné la difficulté d'une distinction des représentations sociales et professionnelles. Il apparaît en effet, lors de l'analyse des éléments recueillis, que les paradoxes relevés portent essentiellement sur la représentation sociale, et non professionnelle d'Internet. Ces contradictions et paradoxes apparaissent lors de l'analyse lexicale du discours produit par les conservateurs en réponse à la question concernant la définition de " la société d'information et de communication ". En choisissant de poser cette question, nous n'avons pas omis les multiples réticences relevées au cours de nos lectures, concernant cette notion : " *désignation relevant de la prophétie autoréalisatrice* " (Chambat ; 1995 : 121), " *vision sociale marquée d'un déterminisme technique* " (Proulx ; 1992 : 221), ou encore la distinction opérée par M.Castells (1998 : 42) entre " *société de l'information* " (rôle de l'information, comme communication de savoir) et " *société informationnelle : forme particulière d'organisation sociale dans laquelle la création, le traitement et la transmission de l'information deviennent les sources premières de la productivité et du pouvoir* ". Toutefois, il nous paraissait essentiel d'explorer les discours tenus concernant une expression qui, en tant que " *mythe* " précisément, était à même de nous informer sur les représentations qu'elle véhicule. Trois classes sont issues de l'analyse des réponses données aux deux questions ouvertes.

Une première classe met en exergue les **paradoxes des TIC** dans les **rapports au temps et à l'information** qu'elles instaurent. La multiplication des sources d'information et des moyens de communication est perçue comme nécessaire ; toutefois le constat d'un accent désormais mis sur la forme du message amène ces conservateurs à considérer que ce dernier, s'il devient ainsi plus fluide est aussi surabondant et appauvri, car l'information ainsi mise à disposition est chaotique, non-hiérarchisée. Le rapport au temps est lui aussi contradictoire : bien que tous désignent les avantages du temps réel, voire de son abolition, certains conservateurs considèrent ces outils comme une source de perte de temps.

Ce sont ensuite les *paradoxes* de ce que les conservateurs nomment une *société de l'image*, où la toute puissance des médias est mise sur la sellette... La mise en réseaux des TIC permet d'une part aux informations de circuler rapidement faisant de l'accès au savoir une forme de pouvoir et transforme par ailleurs la possibilité d'accéder au savoir en une obligation de tout savoir. S'ils admettent l'importance d'une communication quasi-instantanée et mondialisée, les conservateurs expriment un certain recul vis à vis de cette communication incessante : "communiquer pour communiquer" finirait par tuer le contenu de l'information et mènerait à une société du paraître et de la publicité permanente. Le discours s'oriente donc ici vers l'analyse des valeurs véhiculées par une société où l'image, le dogme de la communication rapide, le "faire-savoir" importent plus que les connaissances et l'analyse critique des informations qui demande du temps et de la réflexion.

Enfin, une dernière classe aborde les *paradoxes socio-économiques* d'Internet et des TIC. Les discours sont axés sur la circulation de l'information. Si elle prend une valeur économique indéniable, elle joue par ailleurs un rôle de discriminant social. En effet, si ces technologies facilitent la diffusion et permettent un accès plus rapide et plus libre à une plus grande masse d'informations, celle-ci ne sont pas accessible à tous les individus, qui n'ont en outre pas toujours les moyens de la maîtriser et de l'exploiter. C'est précisément ici qu'intervient le rôle des conservateurs, en tant que médiateur.

Trois axes factoriels contribuent à expliquer les différences de prises de position précédemment analysées. Le premier (41,5% de l'inertie) pointe les contradictions et paradoxes d'Internet et des TIC. Le second distingue les discours portant sur l'information de ceux qui concernent la communication. Enfin, le troisième oppose le virtuel (sous son acception de potentiel) et l'actuel concernant Internet et les TIC.

Pour conclure brièvement, rappelons qu'il ne s'agit ici que de la présentation d'une démarche en cours d'élaboration et de la description des principaux résultats obtenus suite à une enquête par questionnaire, qui sera suivie d'un recueil de données à visée qualitative. Une analyse interprétative (dont ces premières pistes prouvent la nécessité) suivra, dès lors qu'elles seront complétées. Toutefois, le fait que les paradoxes apparaissent dans cette première étape, non pas au niveau des représentations professionnelles mais au cœur des représentations sociales n'est pas anodin. Si nos hypothèses premières s'en trouvent bousculées, de nouvelles pourraient surgir : et si les représentations professionnelles étaient des représentations sociales spécifiques aussi en ce qu'elles ne tolèrent pas le paradoxe, étant beaucoup plus proches des pratiques ? Les entretiens seront l'occasion d'approfondir et de mettre à l'épreuve cette nouvelle interrogation.

Bibliographie

ABITEBOUL O. (1998) *Le paradoxe apprivoisé*, Flammarion, Essais.

BAREL Y. (1989) *Le paradoxe et le système. Essai sur le fantastique social*, PUG

BATAILLE M, BLIN J-F, JACQUET-MIAS C, PIASER A.; (1997) Représentations sociales, représentations professionnelles, système des activités professionnelles ; in *L'année de la recherche en sciences de l'éducation* ; pp.57-89.

BOUGNOUX D. (1988) *La communication circulaire; enquête sur le paradigme de l'auto-référence, de la littérature aux sciences sociales*, Doctorat d'Etat, Sciences de la communication.

CHAMBAT P. (1995) Sociologie des usages et politique des TIC en Europe, in DELMAS R., MASSIT-FOLLIA F. (sous dir.), *Vers la société de l'information. Savoirs -Pratiques - Médiations*, Editions Apogée, Coll. Médias et nouvelles technologies, Rennes, pp.115-125

DOISE W., PALMONARI A (1986) *L'étude des représentations sociales*, Delachaux et Niestlé, Lausanne.

JODELET D. Les représentations sociales: regard sur la connaissance ordinaire, in *Sciences humaines* n°27, avril 1993.

LE CROSNIER H. (1998) Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothécaires; éducation populaire et formation permanente, *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°3, p18-26.

Le Micro Bulletin Thématique (1999) *L'information scientifique et technique et l'outil Internet : expériences, recherches et enjeux pour les professionnels de l'IST*, n°76.

LEVY P. (1997) *Cyberculture*, Rapport au Conseil de l'Europe dans le cadre du projet "nouvelles technologies : coopération culturelle et communication", Editions O.Jacob.

MOSCOVICI S. (1996) Communication et représentations paradoxales, in ABRIC JC. (dir.), *Exclusion sociale, insertion, prévention*, Eres, Saint Agne, p22.

PROULX S. (1992) De l'utopie sociale à l'idéologie de la communication, *CinémAction*, n°63, pp.219-224.

SALAUN J-M., VAN CUYCK A. , coord. scientifique, (1999) *Les usages et besoins des documents numériques dans l'enseignement supérieur et la recherche*, Fondation Maison des Sciences de l'Homme, Programme numérisation pour l'enseignement supérieur, Rapport final.

WATZLAWICK P., BEAVIN J., JACKSON D.D (1979) *Une logique de la communication*, 2è ed., Seuil.

ⁱ FINANCE JP. Les usages des Technologies de l'Information et de la Communication dans les universités : enseignement, recherche, transfert, gestion, documentation... , Journée d'étude de l'ADBU, *Les technologies de l'information : quels changements dans les services de l'université ?* Vendredi 15 septembre 2000, voir : http://www-sv.cict.fr/adbu/actes_et_je/je2000/JPFinance.ppt (consulté le 30-11-2000).

ⁱⁱ Voir le rapport *Bibliothèques et nouvelles technologies*, B.VAN DOOREN (1999) et les programmes proposés : <http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/default.htm> (consulté le 30-11-2000).

ⁱⁱⁱ Voir notamment à ce sujet les différents articles de P.FLICHY ainsi que *Réseaux* n°77 numéro spécial sur Internet, mai-juin 1996 et n°100 *Communiquer à l'ère des réseaux*, janvier-février 2000.

^{iv} Représentations et Engagements Professionnels ; leurs Evolutions, : Recherche, Expertise – Centre de Recherche en Education, Formation, Insertion.

^v Cette analyse consiste à valuer les relations de similitude, c'est à dire le fait que deux items soient (plus ou moins fortement) conjointement évoqués ou rejetés.

^{vi} Certaines contradictions, moins évidentes ont néanmoins pu être mises à jour dans le second thème, mais ne seront pas développées ici.

^{vii} “ *Un arbre est un graphe connexe et sans cycle ;(...) seul compte le fait qu'entre deux éléments existe (ou non) une liaison [ainsi] l'interprétation de chaque item se fait en fonction de son voisinage* ” FLAMENT C. (1981) L'analyse de similitude : une technique pour les recherches sur les représentations sociales, *Cahiers de psychologie cognitive*, vol.1, n°4, pp.375-394.

^{viii} Notre analyse rejoint partiellement deux recherches visant à identifier les représentations sociales et usages d'Internet : POISSENOT C. (2000) Une enquête au pôle universitaire européen de Nancy-Metz et SADOUDI H. (2000) A la médiathèque centrale d'Alger, *Documentaliste-Sciences de l'Information*, vol 37, n°1, pp.14-27.