

LES BIBLIOTHÉCAIRES, ENTRE TRAVAILLEURS DU SAVOIR ET GESTION DE COMMUNAUTÉS ?

LE 10 SEPTEMBRE 2009 BIBLIOSESSION

Billet préalablement publié sur Bibliobsession, le blog d'un bibliothécaire bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0) Les métiers liés à l'information documentation évoluent. On parle de plus en plus, bien au delà des bibliothèques de "Travailleurs du savoir". Que peut bien vouloir dire ce terme ? Christophe Deschamps propose de partir de cette définition qualifiée de "prudente" : [...]

Billet préalablement publié sur [Bibliobsession](#), le blog d'un bibliothécaire bibliobsédé des bibliothèques (2.0)

Les métiers liés à l'information documentation évoluent. On parle de plus en plus, *bien au delà des bibliothèques* de "Travailleurs du savoir". Que peut bien vouloir dire ce terme ? Christophe Deschamps propose de partir de cette définition qualifiée de

"prudente" :



Nous pouvons commencer par nous appuyer sur cette définition simple et prudente proposée par le dictionnaire en ligne spécialisé Whatis Techtarget : « les travailleurs du savoir pourraient être des personnes qui effectuent des tâches consistant à planifier, acquérir, rechercher, analyser, organiser, classer, programmer, distribuer, marketer ou encore contribuer à transformer et à vendre de l'information, mais aussi ceux (souvent les mêmes) qui utilisent la connaissance ainsi produite »



Il propose dans le même article intitulé : **Travailleur du savoir ou travailleur de l'information?** une intéressante distinction :



Dans son ouvrage « La montée de la classe créative » Richard Florida propose d'ailleurs de faire la distinction entre les « knowledge executors » et les « knowledge creators ». Les premiers étant des travailleurs qui appliquent la connaissance existante en manipulant l'information à travers des processus inventés par d'autres. Les seconds créant de nouvelles connaissances en manipulant l'information pour développer de nouvelles solutions à un problème donné, ou pour créer de nouveaux concepts ou produits.

Cette distinction semble également pertinente pour répondre à la question qui sert de titre à ce billet, les « knowledge

executors » pouvant correspondre à l'idée que l'on se fait des travailleurs de l'information et les « knowledge creators » à celle des travailleurs du savoir. Pourtant il faut se garder de distinguer ces deux idéaux-types de manière trop formelle et il est sans doute plus pertinent de considérer chaque métier comme constitué de deux parts variables, certaines plus orientées vers l'application de la connaissance existante et d'autres vers la création de connaissances neuves.



Distinction qui est reprise et développée sous une autre forme par **Jean-Pierre Bouchez** dans le livre : *Le management invisible – Autour des travailleurs du savoir*. **Il sépare clairement d'un côté les travailleurs du savoir des professionnels du savoir. La distinction est encore plus subtile...**

Tableau 6 : La nature de l'activité dominante

TRAVAILLEURS DU SAVOIR		PROFESSIONNELS DU SAVOIR	
<i>TRAITEMENT DE L'INFORMATION (REGISTRE DOMINANT DE L'APPLICATION) Approche industrielle plutôt dominante</i>		<i>MANIPULATION DE CONCEPTS ET D'IDÉES (REGISTRE DOMINANT DE LA CRÉATION) Approche personnalisée plutôt dominante</i>	
COPIE REPRODUCTION	ADAPTATION MODIFICATION	TRANSFORMATION	INNOVATION
Réalisation registre dominant de l'application d'instructions et de consignes (logique de normes)	Processus et procédures Outils pédagogiques (logique de référentiel)	Création et réalisation d'ingénierie et montages complexes	Création de projets innovants
- Temps d'impact et d'effet des actions +			
Agents	Acteurs	Auteurs « savants »	Auteurs « artistes »

Pour essayer de clarifier ce tableau assez conceptuel (le livre l'est encore plus), on pourrait distinguer d'un côté des comptables et de l'autre les architectes. **D'un coté il s'agit d'utiliser les ressources d'un système d'information, d'appliquer une logique de normes et de références à une situation donnée, et de l'autre il s'agit d'être dans une logique d'innovation/création, là encore à partir de normes.** On voit bien d'ailleurs avec l'exemple des architectes que les deux logiques sont poreuses et que la différence entre travailleur et professionnel est une différence de degrés, comme le rappelle justement Christophe Deschamps.

Ce qu'on désigne comme "les métiers de l'information documentation" est en fait très large, comme le rappelle **le Référentiel des métiers proposé sur le site de l'ADBS**. Notez que dans le titre de ce billet j'ai volontairement employé bibliothécaire comme une métonymie de professionnel de l'info-doc. Pourquoi ? j'aime bien le mot ;-))

cartometier_petit_adbs

On voit que le spectre est large...mais tentons de généraliser. **Le rôle des professionnels de l'information-documentation est de mettre en œuvre des**

systèmes d'information à destination des travailleurs du savoir, au sein desquels l'information peut circuler, des connaissances et de la valeur émerger. (pour clarifier, on suppose donc que les travailleurs/professionnels du savoir ne sont pas des fonctions fusionnées)

Étant donné que le web est l'occasion de communautés d'intérêt ou de communautés de pratiques qui se développent en interne ET en externe de l'organisation, il me semble plus intéressant de remplacer système par écosystème, plus ouvert sur le web et qui prend en compte les notions de communauté et d'identité numérique.

Car Là où les travailleurs/professionnels du savoir vont *utiliser* l'information dans le but de produire de la valeur, les professionnels de l'information-documentation vont agir de manière à :



Combiner les savoirs et savoir faire dans les process, produits, organisation pour créer de la valeur.



...ce qui est la définition même du **Knowledge Management** selon **Jean-Yves Prax dans Le manuel du KM**. Soit dit en passant il suffit de remplacer "créer de la valeur" par "créer de l'intérêt général" (ou plus précis, je renvoie aux excellentes **formalisations d'objectifs de politiques publiques prônées par Thierry Giappiconi**) pour passer d'un KM privé à un *KM service public*, ce qui n'est jamais envisagé, comme si le KM était exclusivement applicable au secteur privé... :roll:

Au fond, ce qui se renouvelle et prend de l'ampleur aujourd'hui c'est bien ce qu'il y a derrière le mot COMBINER dans la définition ci-dessus.

Cela passe en particulier par la reconnaissance de l'importance des communautés d'échange, au sens large. On passe, toujours selon Jean-Yves Prax d'une vision du KM très orientée "capitalisation de l'information" à une vision beaucoup plus centrée sur les processus d'apprentissages. En réalité il s'agit bien de renouveler et d'approfondir ce qui a toujours été là : organiser de l'information dans des systèmes POUR DES GENS à la différence que cela peut se faire désormais dans un environnement ouvert, au sein de communautés, dans des flux, dans un écosystème.

Il va donc falloir *gérer* à la fois un système d'information ET des communautés dans un écosystème. L'ensemble peut donc être considéré comme partie prenante du KM pour créer au choix de la valeur ou de l'intérêt général (et au final du **BNB**, dans un monde idéal :-). **Dès lors, les fonctions de gestion de communauté peuvent légitimement être une spécificité des métiers de l'info-doc évoqués ci-dessus, précisément parce qu'il existe plusieurs types de communautés et que mettre en œuvre un écosystème ouvert de flux, au sein de la conversation géante du web ou de celle plus restreinte de l'organisation n'a rien d'évident.** La question c'est bien sûr COMMENT ? ben ce sera pour plus tard, bande d'impatients.

Quelques pistes peuvent aider à cerner ces fonctions, car il n'existe pas encore de définition bien établie de ce qu'est un gestionnaire de communauté. Cette fonction (ce n'est pas forcément un métier en tant que tel, pour l'instant ?) est au croisement de deux "métiers" développés sur le **portail des métiers de l'internet**.



L'animateur de réseau de contributeurs coordonne les activités des responsables de publication. Il fédère et dynamise la communauté composée des différents acteurs

(contributeurs, valideurs) du site internet. Ces derniers veillent à l'évolution comme à l'enrichissement documentaire du site



Fonction qui est très proche de celle d'animateur de site web proposée de manière très insatisfaisante (mais ce n'est que temporaire comme indiqué en commentaire de la fiche métier du portail). En attendant on a droit à :



L'animateur de site web développe la qualité et la cohérence des formes et des contenus afin d'attirer et de fidéliser les visiteurs du site ; il en assure également l'actualisation et la pérennité



Il faudrait ajouter à cela dans le désordre l'élaboration d'une stratégie numérique de dissémination des contenus, de gestion de l'identité numérique et de la présence sur les réseaux sociaux, la modération des échanges, la fédération de la communauté autour de projets, et sûrement d'autres éléments bien au delà de la "fidélisation des visiteurs du site"... :- (On trouvera une définition **très orientée marketing de cette activité dans ce billet.**

Au final, il me semble qu'il s'agit bien de compétences nouvelles et que l'intérêt actuel des entreprises pour la gestion de communauté devrait prendre en compte les professionnels de l'information-documentation, bien au delà des bibliothécaires. Un dernier mot pour préciser que si j'ai l'air de prêcher pour une paroisse, le large spectre des métiers regroupé dans ce secteur m'écarte de tout corporatisme, car l'intérêt de tous, **c'est bien le BNB.** :-)

*Dans **les prochains billets** je m'appuierai sur le livre de Jean-Yves Prax pour donner quelques repères sur les différents types de communautés et des pistes pour leur gestion.*