

Les avatars de l'information

De la connaissance au document et vice-versa

Alain Coulon, secrétaire d'ADELI

La commission « Vocabulaire maîtrisé » vous invite à examiner cet objet communément appelé « information » qui alimente nos chers systèmes. Chacun de nous lui affecte sa propre définition en l'associant à d'autres concepts dont les contours et la profondeur sont très variables.

Cet article se propose d'identifier les formes successives de cet objet, lorsqu'il traverse nos systèmes d'information.

Finalité des systèmes d'information

Dans son acception générale, l'information est un renseignement, une « nouvelle » transmise par un média auréolé d'une certaine crédibilité. Dans le contexte juridique, l'information désigne une recherche menée pour constater formellement les circonstances d'un fait.

Depuis une cinquantaine d'années, le mot « information » s'est chargé de son sens anglo-saxon pour caractériser un élément pouvant être transmis par un signal ou une combinaison de signaux (théorie de l'information). C'est ce sens, adopté par notre profession, que nous privilégierons dans cet article.

Les systèmes d'information saisissent, mémorisent, transforment et restituent des données auxquelles les hommes attribuent une signification. Ces systèmes sont des outils, de plus en plus automatisés, qui produisent des documents dont la consultation accroît nos connaissances. Ces connaissances sont nécessaires pour mieux comprendre le monde qui nous entoure. Ainsi mieux informés, nous pouvons contribuer plus efficacement à l'amélioration de notre cadre de vie.

Dans ce premier paragraphe, nous avons utilisé les mots : connaissance, information, donnée, document, dans leur sens général. Pour mieux nous comprendre, il est indispensable de préciser le sens particulier que nous leur affectons dans notre vocabulaire professionnel.

La connaissance

Le Knowledge Management : gestion des connaissances ?

Depuis plusieurs années, le KM (knowledge management) s'est taillé une large place dans la littérature relative aux systèmes d'information. On le traduit en français par « Gestion des connaissances ». On définit ce nouveau concept comme un ensemble de pratiques visant à accélérer et

dynamiser le partage des connaissances dans une organisation¹.

Mais, de quoi parle-t-on exactement lorsqu'on parle de connaissance ?

À chacun sa connaissance !

Le plus intime de mon être recèle des idées, des pensées, des souvenirs, des savoirs acquis et entretenus, des savoir-faire, des modes de raisonnement, des comportements. L'imbrication de ces éléments, étroitement attachés à ma personnalité, constitue un terrain fertile d'où germe la justification de mes actions. Nous désignons par « connaissances » l'ensemble de ces éléments.

Ces connaissances se répartissent en trois familles complémentaires².

Connaissances descriptives : savoir

Je reconnais une variété de pomme à sa forme, à sa couleur, à son odeur, à son goût.

Mon savoir, relatif à un objet, repose sur des perceptions sensorielles.

Connaissances procédurales : pouvoir

Je mets en route mon ordinateur en déroulant un enchaînement de manipulations. Je résous une équation en appliquant un raisonnement mathématique.

Mon savoir-faire repose sur des apprentissages, complétés par les enseignements de l'expérience.

Connaissances morales : vouloir

Je prends des décisions pour atteindre des objectifs compatibles avec mes options morales.

Mon savoir-être repose sur le respect de valeurs.

Autant que je puisse en juger, en toute modestie, mes connaissances apparaissent confuses, contradictoires, instables. Je m'aperçois, souvent, après coup, que certaines reposaient sur des bases erronées. Mes connaissances se transforment, de

¹ Voir article de Jean Michel « Le Knowledge Management, entre effet de mode et (ré)invention de la roue » La Lettre n° 45 – octobre 2001

² Interview de Pierre Lévy par Pierre Lombard dans le Journal du Net : Le futur web exprimera l'intelligence collective de l'humanité

façon plus ou moins réversible, au fil du temps et au hasard d'influences externes. J'ai la faiblesse de penser que je ne suis pas un cas isolé.

Cette versatilité de la connaissance constitue la faiblesse et la force de l'esprit humain.

- Sa faiblesse, car il nous serait plus confortable de disposer d'un outil stable, rigoureux dont le fonctionnement serait parfaitement reproductible comme celui d'un véritable ordinateur.
- Sa force, car cette malléabilité de la connaissance est un puissant facteur d'adaptation. Le proverbe populaire n'affirme-t-il pas « il n'y a que les imbéciles qui ne changent pas ! » ?

Nous sommes dépositaires d'un curieux capital intellectuel de connaissances. Dans des frontières imprécises, ces connaissances se frottent les unes aux autres en produisant quelques étincelles que nous tentons de recueillir et d'exploiter. Bref, un gisement de métaux précieux au sein d'un volcan !

L'information

L'information représente, à un instant donné, la vision de l'homme sur un aspect du monde qui l'entoure. C'est une perception subjective d'une réalité (y compris dans les domaines scientifiques).

Chacun de nous perçoit une information spécifique, différente de celle de son voisin. Ainsi, l'enrichissement de l'information fait nécessairement appel à l'« altérité » (la confrontation à l'autre). L'information n'a de sens que si elle peut s'échanger.

Le document

Mais, pour être échangée l'information doit être codée, selon un mode convenu (implicitement ou explicitement) entre l'émetteur et le récepteur, en un message transporté par un vecteur.

Nous distinguerons deux niveaux de vecteurs de communication :

- ceux qui se contentent de véhiculer le message tels la voix humaine et le tableau mural effaçable, sans souci de conservation ;
- ceux qui, en outre, enregistrent le message confié tels le marbre d'une stèle, le papyrus, le livre, le cahier, le cédérom, le segment d'espace Web.

Il existe deux catégories de vecteurs aptes à conserver les messages :

- les supports matériels traditionnels qui restituent directement des messages accessibles à nos sens, tels les livres (rédigés dans une langue connue) ;
- les supports qui enregistrent le message sous une forme qui échappe à nos sens et qui exigent un matériel spécial pour le restituer : c'est le cas des supports électroniques.

Nous appellerons « document » un couple qui associe deux constituants :

- un support physique identifiable transmissible ;
- et un message constitué de données codées sous une forme conventionnelle.

Nous n'aborderons pas, ici, le sujet de la séparation des données et de leur présentation, ni plus généralement celui de la structuration des documents, objet de normes telles que SGML et XML.

Pour ces sujets, et pour le repérage du sens à l'intérieur des documents, nous renvoyons le lecteur à d'autres articles de La Lettre, car ces notions, fondements du Web sémantique, méritent de plus amples développements.

La gestion d'un ensemble de documents exige une organisation rigoureuse, autour de ressources matérielles et humaines.

Comment communiquer ma connaissance

L'homme est un être social qui survit et se développe au contact des autres : ceux qu'il appelle ses semblables, sans doute parce qu'il est tous différents de lui.

Cette condition sociale impose des échanges. En particulier, l'enrichissement des connaissances ne peut se faire que par communication :

- synchrone, avec nos contemporains ;
- asynchrone avec les ancêtres et les descendants, au moyen de documents.

Dans le décor chaotique que nous avons décrit, m'est-il possible de communiquer certaines de mes connaissances à un interlocuteur ? Suis-je bien conscient que mon interlocuteur ne possède pas les mêmes repères culturels (vocabulaire, mode de raisonnement, comportement social) que moi ? Cette particularité constitue un sérieux risque d'altération du contenu de l'échange.

L'élaboration de l'information

Ces précautions étant prises, je vais tenter de communiquer quelques éléments de connaissance. Pour cela, je sélectionne et j'isole ceux que je souhaite transmettre. Je les analyse et je les interprète en fonction de l'usage qu'en fera mon interlocuteur.

Ainsi, je transforme ces éléments de connaissance en une information susceptible d'être transmise à cet interlocuteur.

La transmission de l'information

Il reste à choisir le vecteur adéquat pour transmettre cette information. Je ferai le choix d'un enregistrement si je souhaite conserver une trace de cette transmission. Chaque vecteur appelle une technique de codage de l'information en message. Le plus souvent nous avons recours aux mots d'un vocabulaire censé avoir la même signification pour l'émetteur et le récepteur, mais nous pouvons aussi utiliser des tableaux de données chiffrées, des images fixes ou animées.

La construction de la connaissance

À la réception, mon interlocuteur décode le message, en tire une information qu'il interprète et analyse en la plaçant dans son propre contexte culturel. Ainsi, il élabore sa propre connaissance.

La connaissance se construit en permanence ; c'est une incessante élaboration, analogue au développement de l'homme qui est plus qu'une juxtaposition d'organes.

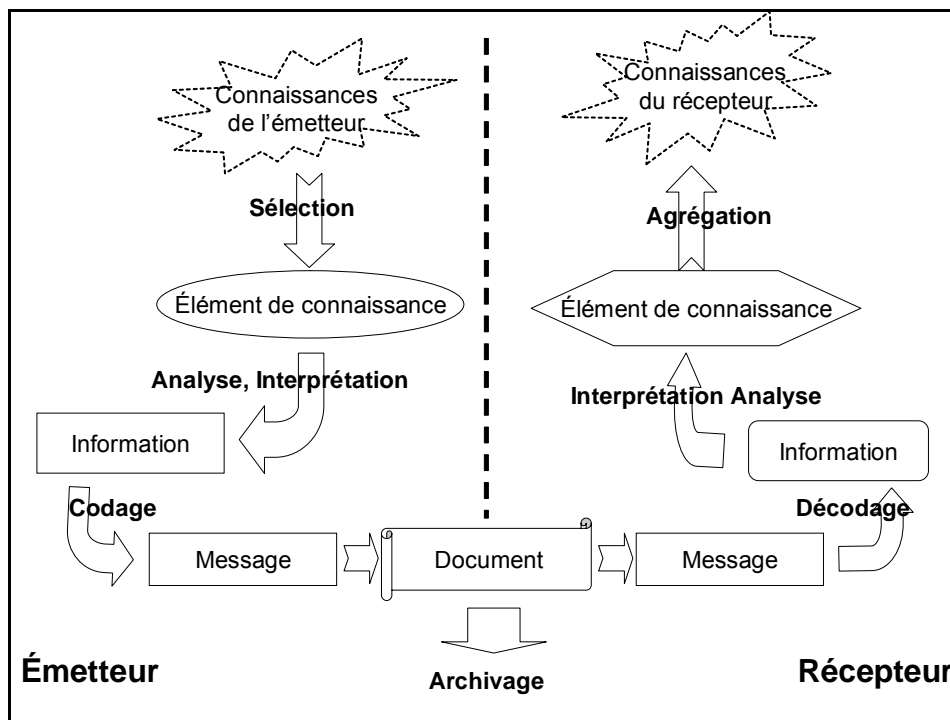


Schéma du transfert de connaissance

En résumé

Le schéma ci-dessus situe les différents jalons du « transfert de connaissance » en marquant les étapes de sa transformation.

- L'émetteur sélectionne dans son capital de connaissances (savoir, savoir-faire, savoir-être) un élément qu'il souhaite transmettre (réponse à une demande ou initiative personnelle).
- L'émetteur analyse et interprète (grâce à d'autres éléments de connaissance, mais ne compliquons pas les choses !) cet élément pour en extraire une information.
- Il codifie cette information en un message physique stable (texte, image, son) et il enregistre ce message sur un document.

- Il met ce document à la disposition du récepteur.
- Le récepteur décode le message pour en tirer son information.
- Enfin, il analyse, interprète cette information en fonction de son contexte intellectuel.
- Il s'approprie ce nouvel élément de connaissance qu'il vient d'acquérir en l'agrégeant à son fonds de connaissances.

On notera qu'au cours de ce transfert, le document est le seul élément physique susceptible d'être conservé pour une utilisation ultérieure, éventuellement par d'autres acteurs.

Du téléphone arabe à la gestion documentaire

Vous connaissez ce jeu qui consiste à propager une information ou une rumeur de bouche à oreille. L'expérience montre que les contenus successifs se transforment, au fur et à mesure des transmissions, pour restituer, en fin de parcours, une information dénaturée qui n'a plus grand-chose à voir avec l'information initiale.

Il en irait de même de l'information, si nous ne figions pas les documents qui la véhiculent.

Le document identifié constitue une trace matérielle objective et réputée pérenne. Chacun peut toujours s'y reporter afin de le décoder, l'analyser, l'interpréter pour enrichir sa connaissance. D'où l'importance accrue des méthodes et techniques de gestion documentaire.

Cependant, l'évolution technique rapide des nouveaux supports électroniques pose un problème de conversion continue. Les cartes perforées ont fait place aux disquettes de différents formats qui sont remplacées par des cédéroms et par des clés USB.

Pour conserver la pérennité d'un message, il appartient à son détenteur de le convertir, en s'assurant de son intégrité, au fur et à mesure de l'évolution des supports et des normes d'encodage, de façon à conserver une source exploitable avec les outils actuels.

Cependant, la consultation du même document par des différents individus peut contribuer à l'élaboration de connaissances très diverses, voire, quelquefois, contradictoires. Il n'est qu'à observer la diversité des enseignements issus de l'étude des mêmes textes philosophiques.

Ceux qui prétendent « gérer les connaissances » sont bien présomptueux ; mais leur ambition a engendré un important développement des techniques de gestion documentaire.

La maîtrise des documents est un préalable nécessaire à la construction de notre connaissance, mais son rôle reste subordonné à l'efficacité des méthodes d'analyse et d'interprétation qui restent, heureusement, l'apanage de l'esprit humain. ▲

info@adeli.org