
Avant-propos

L'Homme est un être communicant et les possibilités qui lui sont offertes aujourd'hui par les technologies de l'information et de la communication sont sans précédent dans son histoire. Nous pouvons aujourd'hui échanger des informations de n'importe quelle nature à travers l'espace et le temps. Paradoxalement, pour Feenberg (2004), une distance est créée entre les individus qui sont devenus des « expériences à disposition, que l'on peut démarrer ou interrompre comme on ouvre ou on ferme un robinet d'eau » (p. 178). Les personnes deviennent alors les unes pour les autres des services dispensés au travers d'un dispositif technique, que l'on active et désactive, à discrétion.

L'ordinateur n'était pas destiné à devenir un médium de communication, Internet n'était pas destiné à devenir un support à cette communication et l'informatique n'était pas destinée à devenir autre chose que le traitement automatique de l'information. Néanmoins, l'informatique est désormais *ubiquitaire* : elle est partout, que ce soit dans nos emplois, dans nos télévisions, dans nos montres, dans nos téléphones et dans notre santé. De ce fait, elle traite des quantités d'informations peu concevables il y a quelques décennies au travers de concepts tels que les *big data*. Elle est dans notre vie privée, mais notre vie privée est aussi en elle dans des serveurs distants, sans que nous ne sachions jamais où : ils sont « dans les nuages » avec le *cloud computing*.

Ainsi, l'Homme est un être communicant qui entend bien tirer parti des artefacts qui lui sont proposés pour ce faire. L'usage qui est fait des technologies de l'information et de la communication ne doit pas faire oublier ce sur quoi portent les échanges : des informations. Ces informations qui hier s'échangeaient d'une personne à l'autre *dans l'interaction*, s'échangent aujourd'hui au travers de protocoles informatiques qui tendent à optimiser l'interopérabilité des systèmes sans vraiment s'interroger sur l'interactivité humaine, pourtant source d'échange de bien plus que de simples informations. En effet, l'information, seule, n'est qu'une transcription, telle une peinture rupestre dans une caverne, un hiéroglyphe sur un papyrus, ou un neume dans un livre de chœur

pour le chant grégorien. La question de l'interprétation de ces transcriptions d'hier, des informations, se pose irrémédiablement aux historiens aujourd'hui (voir figure 1).



Figure 1. Une information n'est pas une connaissance pour vous si elle ne fait pas sens pour vous. « Le roi Ptolémée, toujours vivant, chéri de Pthah, dieu Epiphane, seigneur trois fois gracieux. », extrait de la Pierre de Rosette (Ferry, 1868, p. 43. Source : Bibliothèque nationale de France).

Mais bien avant les historiens de demain, ce livre entend tirer parti des technologies de l'information et de la communication pour permettre à des individus non seulement d'échanger des informations, mais aussi de s'assurer du sens qu'elles vont prendre, des interprétations qui vont en être faites, des connaissances qu'elles vont amener à créer. Le système d'information devient alors un système d'information et de connaissance. En effet, le système d'information, s'il peut reposer sur des technologies de l'information et de la communication, ne se réduit pas à elles : il comprend les utilisateurs comme composants à part entière. Eux aussi traitent, stockent et diffusent des informations, mais à la différence d'artefacts technologiques, ces informations ont pour eux un sens.

Imposer que les échanges d'informations aient lieu exclusivement au sein d'un système d'information numérique, au travers des technologies de l'information et de la communication et sans aucun contact humain serait très probablement perçu comme une initiative « totalitaire » dans n'importe quelle organisation (Feenberg, 2004, p. 180). Néanmoins, le nombre et l'omniprésence des artefacts technologiques, la facilité de leur utilisation et le caractère social qu'ils peuvent représenter induisent les individus à une interaction plus directe, plus fréquente et plus indispensable avec le système d'information numérique. Au-delà des informations qui sont transmises dans une organisation, ce livre introduit le concept de système d'information et de connaissance de l'organisation qui met en exergue le rôle des connaissances et la place des individus en tant que porteurs de connaissances. Cela nous amène à mettre en lumière, d'une part, la nécessité de distinguer « information » et « connaissance » et, d'autre part, le fait que les informations peuvent prendre des sens différents, conduisant à créer des connaissances différentes d'une personne à l'autre.