

L'information documentaire : une ressource

Information resources: an asset

La información documental: un recurso

Pierre Deslauriers

Volume 30, numéro 2, avril-juin 1984

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1053549ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1053549ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Résumé de l'article

L'information documentaire est une ressource que nous exploitons. En présentant le thème du XI^e congrès annuel de l'ASTED, l'auteur insiste sur la nécessité de bien cerner les besoins des usagers et d'assurer une gestion professionnelle et efficace de l'information.

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Deslauriers, P. (1984). L'information documentaire : une ressource. *Documentation et bibliothèques*, 30(2), 39–42. <https://doi.org/10.7202/1053549ar>

L'information documentaire : une ressource

Pierre Deslauriers
Président de l'ASTED

L'information documentaire est une ressource que nous exploitons. En présentant le thème du XI^e congrès annuel de l'ASTED, l'auteur insiste sur la nécessité de bien cerner les besoins des usagers et d'assurer une gestion professionnelle et efficace de l'information.

Information resources : an asset

Information resources are an asset to be exploited. In presenting the theme of the XIth annual congress of the ASTED, the author insists on the necessity to cover the needs of the users and to insure a professional and efficient management of information resources.

La información documental : un recurso

La información documental es un recurso que nosotros utilizamos. Al presentar el tema del XI^o congreso anual de la ASTED, el autor insiste en la importancia de determinar mejor las necesidades de los usuarios y de asegurar una administración profesional y eficaz de la información.

Dans un article récent, les membres du comité de l'ASTED chargé d'étudier la question des fermetures de centres de documentation soutiennent que ces centres sont une nécessité puisque «l'information est une ressource essentielle qui requiert une gestion professionnelle».¹ Nous endossons cette affirmation et tenterons de l'approfondir en définissant ce qu'est l'information, en montrant comment elle devient une ressource et en démontrant comment il convient de la gérer dans le cadre de notre profession.

Pour les bibliothécaires ou documentalistes que nous sommes, l'information «documentaire» est celle qui nous intéresse le plus, et bien qu'elle possède la caractéristique de figurer sur un support, la dynamique demeure la même. Ainsi, les données sont repérées, acquises, enregistrées, traitées et analysées pour être transmises à des utilisateurs qui s'en serviront selon leurs besoins et qui les transformeront en autant d'éléments d'évolution. En somme, l'information documentaire est une ressource que nous exploitons.

Comment définir l'information ?

Une synthèse intéressante des diverses caractéristiques de l'information a récemment été faite par Jean Tague². L'information peut être considérée sous divers angles : en tant que processus, elle est communication, c'est-à-dire transmission d'un message; en tant que résultat, elle est produit, ensemble de données, de références ou de textes; envisagée qualitativement, elle se définit par la qualité du message reçu et par l'utilité de la réponse.

Globalement, l'information serait l'aboutissement d'un processus où l'état mental d'un individu est modifié par l'apport d'un contenu. Cette définition établit le caractère essentiel de l'information, processus nécessaire à toute évolution.

L'information documentaire en tant que ressource

Il est intéressant d'examiner les divers sens donnés au mot «ressource». *Le Petit Robert* et *Le Grand Larousse Encyclopédique* s'accordent pour faire ressortir trois éléments principaux : un moyen auquel on a recours; une force en biens ou en personnes; des possibilités d'action qui peuvent être mises en œuvre, le cas échéant, afin de fournir ce qui peut satisfaire un besoin.

Lorsqu'on relie ces trois composantes à l'information documentaire, il en ressort les correspondances suivantes :

moyen	= les supports documentaires
-------	---------------------------------

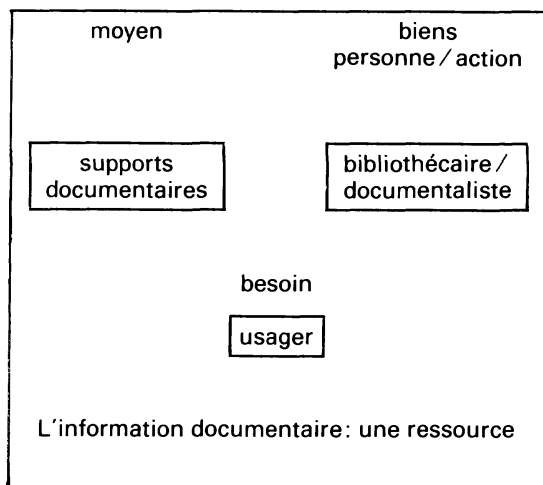
1. «Le centre de documentation : supprimer ou maintenir», *Revue Commerce*, vol. 86, no 8, (août 1984), 51-52.

2. Jean Tague, «Les sciences de l'information : aspects théoriques et interdisciplinaires» *Argus*, vol. 13, no 1 (mars 1984), 6.

biens = le bibliothécaire /
 personne / action documentaliste

besoin = l'utilisateur

De là, il est possible de démontrer que l'interaction de ces trois composantes constitue le nœud du processus d'exploitation de l'information documentaire, qu'illustre le schéma suivant:



Ce processus rejoint la définition du rôle du bibliothécaire ou du spécialiste en documentation: «Quelles que soient ses tâches, la responsabilité première du bibliothécaire, sa raison d'être, c'est d'agir comme intermédiaire entre l'utilisateur quel qu'il soit et l'information ou la documentation sous toutes ses formes»³.

Moyen auquel on a recours

Nous vivons dans une société où les gens sont ensevelis sous des masses d'information et où les services d'information se multiplient. L'expression souvent utilisée «explosion de l'information» convient bien pour désigner la croissance exponentielle, la fragmentation (contenu spécialisé) et la diversification (forme) de l'information. En effet, nous sommes à même de constater la multiplicité des supports actuels servant à stocker l'information. Alors que pendant longtemps le papier a occupé virtuellement la seule place, le film, le microfilm, les cassettes, les cassettes vidéo, les disques, les bandes et les disques magnétiques sont aujourd'hui autant de supports utilisés pour augmenter la capacité de stockage.

En même temps, sont apparus de nouveaux outils de repérage, de saisie, de traitement et de dissémination de l'information: les vastes banques de données, les bases de données particulières, les mini et les micro-ordinateurs et le vidéotex, tous des outils que l'on peut utiliser à des fins multiples comme les acquisitions, le prêt entre bibliothèques, et ainsi de suite.

Les systèmes documentaires manuels sont dépassés; désormais, nous avons et utilisons les systèmes d'information automatisés. Parallèlement aux bases de données bibliographiques qui fournissent les notices des documents susceptibles de contenir l'information désirée, les systèmes de gestion de bases de données traitent des informations de nature «factuelle», numérique et graphique et fournissent une réponse en mode direct aux questions posées.

Réjean Savard a bien posé les divers éléments rattachés au «problème» de l'information⁴. L'écart existe toujours entre la demande d'information et la prestation de services efficaces, prestation que l'on peut définir comme la possibilité de fournir la bonne information au bon moment et à la bonne personne; cet écart devient même de plus en plus difficile à combler. Il faut donc rajuster notre façon d'envisager notre place dans ce monde d'information.

Biens et personnes mis en action

Depuis quelques années, on peut se rendre compte d'une diversification des activités liées au monde de l'information documentaire. À côté des bibliothécaires et documentalistes viennent se greffer les conseillers en documentation, les conseillers en informatique et les producteurs d'outils d'information.

Si les bibliothécaires et les documentalistes veulent conserver une place importante et projeter une image dynamique dans le secteur de l'information, ils doivent absolument cerner les besoins de leurs usagers et, mieux encore, les prévoir. Qu'il s'agisse de besoins collectifs, corporatifs ou individuels, le bibliothécaire documentaliste dispose de toute une gamme de ressources qu'il peut exploiter. Cependant, s'il ne fonde pas son action sur la notion de service, il lui sera impossible d'exploiter ces ressources à fond. Plus encore, il ne suffit pas d'offrir un service, il faut que le produit réponde à un besoin réel. Il incombe au spécialiste de l'information de relever le défi s'il veut assumer pleinement son rôle de personne-ressource.

3. Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, *Tâches du bibliothécaire professionnel*, Montréal, 1982, p. 11.

4. Réjean Savard, «L'information dans les bibliothèques publiques comme nouvel instrument de marketing» *Documentation et bibliothèques*, vol. 29, no 4 (octobre-décembre 1983), 136.

Possibilités d'action pour satisfaire un besoin

Tous, à des degrés divers, ont des besoins en information, qu'ils soient formulés ou non. Les bibliothèques et les centres de documentation jouent un rôle prépondérant à cet égard par la collecte et la dissémination de données de plus en plus complexes.

Il faut reconnaître l'évolution des besoins documentaires : ils sont de plus en plus nombreux et de moins en moins homogènes ; ils sont diversifiés et spécialisés. L'utilisateur ne se satisfait plus du document susceptible de contenir l'information désirée : il cherche des données et des textes et aspire à participer à la recherche et à pouvoir interroger lui-même, à côté du documentaliste, les outils à sa disposition. Le spécialiste a pour rôle de diriger l'utilisateur vers une vaste gamme de ressources d'où ce dernier sera à même d'extraire l'information dont il a besoin. Cette obligation morale d'amener l'utilisateur à l'auto-suffisance est à la base de nos activités bibliothéconomiques et doit se refléter dans le service de consultation, dans le développement d'outils bibliographiques, dans la planification fonctionnelle des services. Autant les besoins fluctuent, autant il faut faire preuve de souplesse et d'innovation dans l'élaboration des services.

Gestion de la ressource documentaire

Puisqu'elle est ressource, l'information doit être gérée avec efficacité. D'une part, le bibliothécaire documentaliste doit être constamment à la fine pointe des données ou documents disponibles ; d'autre part, comme nous l'avons déjà souligné, il doit veiller à répondre adéquatement aux besoins des usagers.

La mise en valeur ou marketing des produits et services de la bibliothèque ou du centre de documentation est un facteur-clé du processus de gestion de l'information. L'élaboration d'un plan stratégique dépend de la connaissance des caractéristiques et des besoins des clients éventuels et d'une bonne coordination des services et produits. Lorsque les usagers sont bien au courant des données qui leur sont accessibles, ils sont à même de cerner ou de définir leurs besoins et, bouclant la boucle, les spécialistes pourront à leur tour modifier les produits de la recherche ou repenser leur stratégie afin de répondre aux nouvelles demandes.

En tant que gestionnaires d'information documentaire, les membres de notre profession seront de plus en plus souvent appelés à justifier les coûts d'exploitation et à mesurer en termes quantifiables les bénéfices que procurent leurs services. Permettre un accès toujours plus facile et plus

rapide aux ressources, avoir recours aux divers réseaux existants, mesurer la satisfaction des usagers, assurer la qualité et l'«efficacité» des services, telle est, résumée, la responsabilité du bibliothécaire documentaliste. En tant que gestionnaires d'information documentaire, les spécialistes occupent un poste stratégique pour faire en sorte que l'information devienne une ressource économique, sociale et politique.

Prospective : informatique et télécommunication

Dans un article récent, la revue *Québec-Science* nous indique les principales caractéristiques des ordinateurs de la 5^e génération⁵. Ces super-ordinateurs emmagasineront des connaissances plutôt que des données, auront en mémoire des descriptions d'objets et des relations logiques, fonctionneront à une vitesse prodigieuse, seront dotés d'une interface machine-usager simplifiée, pourront même comprendre la parole humaine et y répondre verbalement au moyen d'un synthétiseur de sons. Bien que ces ordinateurs ne soient pas encore disponibles sur le marché, il faut reconnaître que les progrès en ce domaine s'accélèrent. Selon l'auteur, ces super-ordinateurs pourront «contribuer à la coopération internationale en aidant à partager cette nouvelle ressource qu'est l'information»⁶.

Parallèlement à l'informatique, un autre domaine de l'«explosion technologique» est susceptible de modifier les opérations documentaires, celui des télécommunications. Gérard Mercure affirmait : «Les télécommunications deviendront une ressource qu'il faudra gérer avec compétence»⁷. Le coût rapidement décroissant de l'électronique avec l'avènement des réseaux de transmission des données par paquets et par satellite, l'imagination des fabricants, le besoin d'interconnecter les ordinateurs n'ont fait qu'accélérer l'évolution des télécommunications. Nous sommes à une époque où les télécommunications s'insèrent de plus en plus dans la vie de nos bibliothèques et de nos usagers et où les spécialistes de la documentation et de l'information restent désorientés devant la complexité technique et les implications fonctionnelles de tous ces produits et outils. Nous pouvons de moins en moins nous passer des télécommunications. Dans ce vaste domaine inter-disciplinaire des télécommunications qui incorpore l'ingénierie électrique, la programmation, les communications, la gestion, l'économie, la politique et les sciences sociales, nous devons nous efforcer de dégager les renseignements appropriés à une meilleure gestion de nos bibliothèques et plus particulièrement de nos systèmes de bibliothèques.

5. *Québec-Science*, vol. 22, no 10 (juin 1984), 18.

6. *Ibid.*

7. Gérard Mercure, «Télécommunications et bibliothèques», *Documentation et bibliothèques*, vol. 29, no 4 (octobre-décembre 1983), 127.

Les bibliothécaires sont habitués à l'interaction entre le terminal et l'ordinateur. À cette relation s'ajoutent les communications entre ordinateurs, grâce auxquelles ils peuvent accéder à un second ordinateur par l'entremise de leur propre ordinateur; en corollaire, ils profitent de «l'intelligence» de leur ordinateur. En principe, ces progrès offrent aux bibliothèques la possibilité de partager les ressources. En pratique, toutefois, plusieurs contraintes d'ordre technique ont empêché cette mise en commun des ressources durant les années 70, notamment l'incompatibilité des ordinateurs de l'époque.

L'émergence des systèmes ouverts d'interconnexion (OSI) vers la fin des années 70 et la progression de la normalisation ont considérablement facilité le développement des réseaux chez toutes les catégories d'utilisateurs. Ce modèle de l'OSI semble la stratégie la plus susceptible de permettre la création du réseau de bibliothèques et d'information dont le besoin se fait grandement sentir.

De l'avis de plusieurs bibliothécaires qui ont participé au projet pilote du réseau de services bibliographiques et de communications coordonné par la Bibliothèque nationale du Canada, le développement d'un réseau canadien de bibliothèque et d'information ouvert et décentralisé, ayant comme base le modèle de l'OSI et fonctionnant sur une base volontaire, est techniquement réalisable.

Voilà pourquoi les télécommunications constituent un enjeu considérable pour nos bibliothèques quelle que soit leur taille. Il reste bien sûr le caractère humain: rareté des compétences, coût et lenteur de la formation... Il est d'autant plus urgent de s'attaquer à cet énorme problème que le troisième millénaire semble bien devoir être celui d'une civilisation post-industrielle basée sur la communication, la diffusion d'informations à travers des réseaux de tous genres. Michel Gélinas et Jean-Marc Alain affirmaient: «Si l'on en croit les prévisions et les hypothèses formulées par plusieurs auteurs, nous vivrons, au cours des deux prochaines décennies, au sein d'une économie de l'information qui occupera plus de 3 travailleurs sur 4, tant au Québec qu'aux États-Unis».⁸

L'avenir des télécommunications laisse entrevoir plusieurs changements technologiques. Le rôle de nos bibliothèques et le nôtre évolueront. Les bibliothèques feront de plus en plus partie des réseaux de bibliothèques et d'information. Nos systèmes de bibliothèques seront interreliés. Il faudra probablement étudier la question de la déréglementation en ce domaine. C'est pourquoi le spécialiste de l'information ou de la documentation se doit de devenir un spécialiste des télécommunications afin de mieux faire siennes les nouvelles techniques d'exploitation des ressources documentaires et, du même coup, de mieux servir les usagers de nos bibliothèques.

documentation et bibliothèques documentation et bibliothèques documentation et bibliothèques

A LIRE DANS LES PROCHAINES LIVRAISONS:

J.M. Ouerghi, *L'informatisation du prêt dans les bibliothèques publiques*

L. Pérusse, *Évolution du prêt entre bibliothèques*

P. Ducharme, *Évolution des modes de diffusion des supports audiovisuels*

M. Lajeunesse et D. Morin, *Développement des bibliothèques de collège québécois de 1968 à 1983*

8. Michel Gélinas et Jean-Marc Alain, «L'évolution du milieu documentaire et le virage technologique», *Argus*, vol. 13, no 2 (juin 1984), 39.