

La bibliothèque spécialisée : expertise et actions à l'aube du XXI^e siècle

The Special Library: Expertise and Actions for the Twenty-First Century

La biblioteca especializada: peritaje y acciones en vísperas del siglo XXI

Monique Dumont

Volume 43, numéro 2, avril-juin 1997

Les enjeux et défis de la bibliothèque spécialisée

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1033064ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1033064ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Résumé de l'article

La recherche, la validation et la communication de l'information stratégique sont des nécessités pour les organisations et les entreprises. Les bibliothèques spécialisées peuvent s'assurer un rôle essentiel si elles poursuivent leur adaptation aux nouvelles technologies et savent développer les expertises exigées par la société de l'information à l'aube du XXI^e siècle. Cet article analyse les défis de la bibliothèque spécialisée et identifie plusieurs pistes d'action.

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

Dumont, M. (1997). La bibliothèque spécialisée : expertise et actions à l'aube du XXI^e siècle. *Documentation et bibliothèques*, 43(2), 57–63.
<https://doi.org/10.7202/1033064ar>

La bibliothèque spécialisée : expertise et actions à l'aube du XXI^e siècle

Monique Dumont

Infoges inc.

La recherche, la validation et la communication de l'information stratégique sont des nécessités pour les organisations et les entreprises. Les bibliothèques spécialisées peuvent s'assurer un rôle essentiel si elles poursuivent leur adaptation aux nouvelles technologies et savent développer les expertises exigées par la société de l'information à l'aube du XXI^e siècle. Cet article analyse les défis de la bibliothèque spécialisée et identifie plusieurs pistes d'action.

The Special Library : Expertise and Actions for the Twenty-First Century

The search for strategic information, its verification, and communication to others is essential to organisations and business. Special libraries can play a vital role if they continue to adapt to new technologies and develop the expertise required by the information society for the twenty-first century. This article examines the challenges placed on the special library and suggests the means to this end.

La biblioteca especializada : peritaje y acciones en vísperas del siglo XXI

La investigación, la validación y la comunicación de la información estratégica son necesidades de las organizaciones y las empresas. Las bibliotecas especializadas pueden asegurar un papel esencial si se adaptan a las nuevas tecnologías y saben desarrollar las experiencias exigidas en vísperas del siglo XXI. Este artículo analiza los desafíos de la biblioteca especializada e identifica varios modelos de acción.

La mondialisation des marchés crée une nouvelle dynamique d'affaires à laquelle aucune entreprise n'est insensible. Restructuration de l'organisation et réingénierie des procédés pour des gains de productivité sont la préoccupation des dirigeants d'aujourd'hui. Les bibliothèques spécialisées en entreprise (ou centres de documentation corporatifs) vivent aussi au rythme de cet environnement en mutation. À l'aube du XXI^e siècle, cet article propose des pistes d'action qui éclaireront le choix des stratégies futures.

Dans une première partie intitulée « Changements et ruptures », nous mettons en perspective les changements vécus par les bibliothèques spécialisées en entreprise. Les transformations ont été importantes depuis la récession économique de 1982. Un virage essentiel quant au positionnement dans l'organisation et aux produits et services documentaires à offrir a en effet été pris. Il a engendré une rupture avec d'anciens modes de fonctionnement plus traditionnels, davantage axés sur la conservation et le traitement de la documentation.

Dans une deuxième partie, nous dégageons les « Enjeux et priorités » qui se dessinent à l'aube du XXI^e siècle. Les transformations du secteur de l'information et de son milieu - l'entreprise - nous obligent à identifier les enjeux prioritaires de la profession. La société de l'information n'est plus une vue de l'esprit ou une prévision des analystes et des observateurs. Nous la vivons. L'évolution technologique qui en est le cœur signifie pour nous un réajustement des stratégies nécessité par la disparition envisagée des professions dites d'intermédiaires. Comme le dit fort justement Garman (1996, 6) « *just when you thought you were about to get some respect as an online professional, it turns out that everyone thinks they can do your job themselves - better, faster, and more easily.* »

Dans la dernière partie, nous tentons d'identifier des « Clés pour une action dynamique ». Nous explorons des compétences à acquérir et des pistes d'action à privilégier susceptibles d'assurer la continuité des bibliothèques spécialisées, qu'elles soient physiquement établies ou virtuelles.

Changements et ruptures

Bref survol historique

Au Québec, les bibliothèques spécialisées ont su identifier les avantages stratégiques qui ont assuré leur survie depuis les trente dernières années. Vers le milieu des années 1970, les entreprises, préoccupées par la conservation et le traitement de leur documentation, créent des bibliothèques spécialisées qui sont bientôt favorisées par l'expansion des grands serveurs de banques de données commerciales, comme Dialog, CanOle ou Questel. Les sources d'information se multiplient mais les interfaces de recherche restent complexes. Rapidement, la maîtrise des sources d'information et des logiciels de recherche devient un avantage stratégique.

Au début des années 1980, la micro-informatique révolutionne la gestion de l'information. Le terminal « non intelligent » est remplacé par le Mac ou le PC, des micro-ordinateurs de plus en plus puissants qui imposeront bientôt une architecture réseau aux systèmes d'information

de gestion. Les bibliothèques spécialisées s'adaptent et deviennent maîtres d'oeuvre de banques de données internes qui importent et traitent l'information provenant de multiples sources. Les producteurs de banques de données peaufinent les interfaces d'interrogation afin de les rendre conviviales et accessibles. Dans ce nouveau contexte, la force de la bibliothèque spécialisée est son orientation clientèle dont elle connaît les profils d'intérêts et à laquelle elle n'achemine que l'information pertinente.

Les récessions économiques de 1982 et de 1991 frappent durement les entreprises. La rationalisation des opérations devient une condition de survie et l'informatisation bat la mesure. Les bibliothèques spécialisées n'échappent pas aux contraintes de ce nouvel environnement d'affaires. Elles doivent se définir dans une organisation qui fonctionne de plus en plus en réseau - conséquence de la révolution informatique - et qui se globalise. L'un des enjeux de l'époque est la situation de la bibliothèque spécialisée dans l'entreprise. Doit-elle être dans l'orbite des dirigeants où son action est davantage orientée vers la planification stratégique? Ou n'est-elle pas plutôt l'une des composantes des systèmes d'information de gestion, un service de soutien spécialisé dans les sources d'information?

Une question qui n'est pas futile puisqu'elle détermine l'influence de la bibliothèque spécialisée, sa permanence, son budget, son personnel et les services déployés auprès de sa clientèle. Durant cette période, des bibliothèques spécialisées disparaissent. D'autres fusionnent avec les divisions de gestion et d'archivage des documents. Les plus dynamiques survivent: elles informatisent leurs opérations de traitement documentaire et implantent des systèmes de veille informationnelle (surveillance de l'environnement, de la technologie, de la concurrence, etc.) (Bergeron 1995). Leur plan marketing vise les clientèles cibles des décideurs (cadres supérieurs de l'entreprise) plutôt que les cadres intermédiaires ou conseillers. De manière stratégique, les bibliothèques spécialisées intègrent ainsi leurs connaissances des sources et de la clientèle afin d'orienter leurs actions vers le repérage de l'information *essentielle* à la survie de l'entreprise, son analyse et la synthèse des contenus.

Un virage réussi

Les bibliothèques spécialisées ont donc réussi la réingénierie de leur gestion sans trop affecter le service à la clientèle. Aujourd'hui, elles doivent s'accommoder de coupures de budget qui laissent prévoir des réductions de services. L'introduction des systèmes de facturation interne dont l'objectif est d'affecter une partie des budgets du centre aux secteurs opérationnels de l'entreprise, accentue la pression sur la «rentabilité à court terme» des stratégies d'actions, parfois au détriment du développement à moyen et long terme.

L'environnement d'affaires continue pourtant de changer à un rythme accéléré. En mutation constante, l'entreprise a un leitmotiv: *faire plus avec moins*, un langage: *global et mondial à l'image de ses marchés* et des besoins immenses d'information stratégique pour lui procurer un avantage concurrentiel.

Le marché de l'information est tout aussi bouleversé par la progression fulgurante d'Internet. Ses promoteurs le décrivent comme facile à utiliser, peu coûteux sinon gratuit, à l'information abondante, diversifiée, constamment à jour. Les producteurs de banques de données commerciales conçoivent dorénavant leurs produits en fonction d'une passerelle Internet à l'exemple de Dialog Web, conviviale et accessible de la chambre d'hôtel, du domicile ou de l'avion. Internet est incontournable.

En cette fin de XX^e siècle, l'information est la «*matière première de la nouvelle économie*» expression proposée par l'économiste Nuala Beck dans son ouvrage *Shifting Gears: Thriving in the New Economy*. Les bibliothèques spécialisées ont désormais le défi de s'intégrer à des réseaux complexes et globaux d'information externes et internes (tels les intranets) et de ne plus se confiner dans un rôle d'intermédiaire.

Ces transformations influent sur l'offre de produits et services documentaires. La conservation et le traitement sont devenus des activités moins prioritaires que l'analyse de l'information et sa diffusion aux personnes clés de l'entreprise.

La formation continue n'est plus un luxe mais une nécessité. En trente ans, le

monde de l'informatique s'est transformé à une vitesse vertigineuse. Aujourd'hui, nous parlons réseautique, Internet, intranet, information virtuelle accessible en temps réel, norme SGML, etc. Toute une adaptation en profondeur pour les bibliothèques spécialisées, leur direction et leur personnel qui n'a pas été nécessairement appuyée par les universités et leurs écoles de formation en documentation. Malgré une bonne volonté évidente et reconnue par tous, le virage de l'information réseau, de l'analyse de l'information, de la veille informationnelle a tardé à venir. Le fossé entre les besoins des employeurs en documentation et la formation des finissants a longtemps été une préoccupation. Les bibliothèques spécialisées ont assuré elles-mêmes le perfectionnement continu de leur personnel et ont souvent embauché des finissants qui privilégiaient une approche traditionnelle de l'information. Mais ces temps semblent révolus et l'orientation nouvelle de l'Université de Montréal et des associations professionnelles en formation nous laisse espérer des jours meilleurs.

En trente années donc, le milieu des bibliothèques spécialisées a vécu changements et ruptures et dans plusieurs cas a su s'adapter aux circonstances nouvelles. Le choix des futures stratégies suppose une juste analyse des tendances et des enjeux prioritaires.

Les enjeux prioritaires à l'aube du XXI^e siècle

L'environnement des bibliothèques spécialisées a donc profondément transformé la dynamique de la fonction documentaire. Peut-on dégager des enjeux prioritaires à l'aube du XXI^e siècle?

Positionner la bibliothèque spécialisée à proximité des décideurs

La place de la bibliothèque spécialisée dans l'organisation est d'une importance primordiale car elle conditionne le succès et l'impact stratégique des produits et des services d'information. Cela est d'autant plus vrai que la demande est forte pour des services de veille informationnelle (en matière concurrentielle, technologique ou environnementale) dont les produits sont principalement destinés à la direction supérieure des entreprises.

Or, le succès d'un service de veille informationnelle repose principalement sur les principaux facteurs suivants: la proximité entre l'information trouvée et diffusée et le besoin du décideur ainsi que l'exactitude et la crédibilité de l'information (Cartwright 1995).

La formation et les compétences du veilleur sont aussi des facteurs clés de succès surtout si le veilleur combine une maîtrise en bibliothéconomie et une maîtrise en administration des affaires (Saint-Jacques 1996, 28).

L'enjeu est donc de taille pour les bibliothèques spécialisées: se situer dans l'organisation aussi près que possible du poste de décision le plus élevé soit le poste de président-directeur général ou à tout le moins celui de vice-président à la planification stratégique ou au développement des affaires. La bibliothèque spécialisée doit se situer dans la hiérarchie des preneurs de décision (encadré ci-contre).

Sa place dans l'organisation doit aussi lui permettre de travailler en partenariat avec les différentes équipes qui sont créées pour répondre à des besoins ponctuels et stratégiques de l'entreprise, ici et à l'étranger puisque l'entreprise-réseau à échelle mondiale est aujourd'hui une réalité.

Rejoindre le personnel clé de l'entreprise suppose donc une stratégie d'action qui privilégie d'abord les décideurs dans l'organisation, parfois au détriment d'autres clientèles à la fréquence d'utilisation plus élevée mais dont l'impact est moindre du point de vue décisionnel. Choix difficile pour une bibliothèque qui pense diffusion tous azimuts de l'information...

La restructuration des entreprises pose aussi le défi des entreprises-réseaux et des entreprises virtuelles. La réseautique transforme actuellement l'organisation du travail dans l'entreprise et, par ricochet, le rôle de la bibliothèque spécialisée qui doit avoir une stratégie de visibilité refléteront la nouvelle organisation des entreprises. Centralisée pour maximiser l'efficacité de sa gestion, la bibliothèque spécialisée doit penser *réseau* dans chacune de ses orientations stratégiques, ses services et ses produits d'information.

Bibliothèque spécialisée et Nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC)

La gestion des ressources informationnelles devient de plus en plus une fonction stratégique, assumée au niveau de la vice-présidence. Cette responsabilité concerne l'organisation et l'implantation des réseaux d'information internes et externes d'une entreprise, englobant notamment les réseaux intranets et suppose une très bonne connaissance de tous les besoins d'information de l'entreprise actuels et futurs.

Le secteur des nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) suscite un investissement important de l'entreprise. Selon une étude de la maison Deloitte & Touche Groupe Conseil, les budgets pour les technologies de l'information ont connu en 1996 leur plus forte augmentation depuis 1990 soit 18% aux États-Unis et 7% au Canada¹.

Il y a une tendance à situer les bibliothèques spécialisées dans l'ère d'influence de ce secteur. Un tel positionnement peut être avantageux à cause d'un dialogue plus facile, d'une complémentarité des compétences et parce que le secteur a actuellement le vent dans les voiles.

Si, par contre, l'orientation de la bibliothèque spécialisée privilégie à moyen ou long terme la veille stratégique destinée aux dirigeants clés, il faudrait s'assurer d'avoir l'autonomie et les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs spécifiques de la bibliothèque.

D'autre part, il ne faudrait pas que la bibliothèque spécialisée soit perçue comme un service d'exécution parmi d'autres dans le fourre-tout des NTIC. Et comme toutes les modes ont tendance à passer, une fois les investissements complétés, qui dit que les NTIC ne redeviendront pas des «services de programmation et d'entretien»? Une réflexion s'impose donc sur la relation entre bibliothèque spécialisée et technologies de l'information dans l'entreprise.

1. Pierre Desmarteau. «Ralentissement prévu des dépenses pour les technologies de l'information» *Les Affaires* (17 août 1996): 20.

Adopter une stratégie marketing orientée vers la valeur ajoutée

L'industrie de l'information s'est définitivement orientée, au début des années 1980, vers le client utilisateur. Fini le temps où les banques de données ne pouvaient être interrogées que par du personnel professionnel dûment formé à cet effet. Interfaces conviviales, menus de commandes, simplification des procédures: ces innovations visent un seul but, celui de rejoindre directement le client et d'éliminer la fonction d'intermédiaire.

Dans ce contexte, les bibliothèques spécialisées ont su tirer leur épingle du jeu. D'abord, elles se positionnent pour former la clientèle à l'interrogation des banques de données, développant ainsi

un créneau dont l'importance stratégique grandit lorsqu'Internet et les réseaux s'intègrent davantage à toutes les activités de l'entreprise.

Puis, elles exploitent cet avantage en développant des sous-produits des banques de données commerciales adaptés aux besoins spécifiques des entreprises (Buffeteau 1994): extraction d'informations pertinentes au contexte d'affaires de l'entreprise, ajout de champs d'information, mise à jour plus rapide de l'information, connexion avec l'information stratégique interne (par exemple les banques de données de la direction du marketing et des ventes). Les bibliothèques spécialisées se rapprochent de leurs utilisateurs, elles identifient de nouveaux besoins et des manières originales et effica-

ces d'y répondre. Une stratégie qui, dans l'ensemble, semble avoir donné d'excellents résultats. Elles acquièrent une crédibilité certaine pour évaluer et conseiller l'entreprise sur les nouveaux services offerts par l'industrie, par exemple les services de presse électroniques (Bates 1994).

Les bibliothèques spécialisées doivent dorénavant s'orienter vers le contenu informationnel. L'implantation d'un service de veille suppose la constitution d'équipes multidisciplinaires dont la mission est de surveiller l'environnement, comprendre l'importance stratégique de l'information recueillie et établir des relations entre différentes informations, relations qui permettront aux décideurs de faire les bons choix stratégiques.

Le produit documentaire à forte valeur ajoutée (encadré ci-contre) est une analyse et une synthèse de l'information qui mettent en relation différentes informations ainsi qu'une évaluation et une utilisation maximale des sources les plus variées d'information.

La bibliothèque spécialisée doit étendre son rôle d'identification et d'interrogation des sources d'information. Elle doit, dans l'avenir, acquérir l'expertise d'analyste de l'information, membre à part entière du réseau de veille informationnelle d'une entreprise sinon d'autres professionnels de l'information occuperont la place. Et, disons-le, la concurrence est féroce...

En outre, les produits de la bibliothèque spécialisée doivent être présents sur l'ensemble du réseau de l'entreprise virtuelle soit une nouvelle structure d'entreprise très décentralisée, bâtie sur les réseaux d'information, dont les activités sont réparties à travers le monde et dans laquelle le télétravail est la règle et la communication électronique sous toutes ses formes le moyen de garder le contact entre les équipes de travail, en support à l'ensemble des activités de l'entreprise (direction locale et en périphérie, planification, marketing, recherche et développement, communications internes, etc.) (Maloff 1995).

La valeur ajoutée

La valeur ajoutée, c'est un *plus* pour un produit déjà existant qui nous permet de conserver ou de nous approprier de nouvelles niches dans un marché donné.

Dans le domaine de l'information, la valeur ajoutée peut jouer sur le support ou le traitement du contenu. En information, nous jouons davantage sur l'intangible, sur l'immatériel, sur la valeur d'une information. Voici quelques exemples de services à valeur ajoutée:

- * la diffusion sélective de l'information (DSI) par courrier électronique, pré-triée et classée selon les choix du client qui la reçoit chaque matin sur son écran ordinaire;
- * une bibliographie dite «intelligente» est organisée sur un sujet donné. Très sélective, elle mentionne les points d'intérêt des documents qui sont mis en perspective et «critiqués» (ex. faiblesse méthodologique). Les sources multimédias incluent par exemple des adresses Internet, des réseaux sur le Usenet et des noms de contacts. Avant tout, ce type de bibliographie est conçu pour faciliter la prise de décision du gestionnaire;
- * un résumé, complété par des sources additionnelles, est fait d'un ouvrage qui vient de paraître, récemment acquis par la bibliothèque spécialisée. Il est disponible sur l'intranet de l'entreprise et des liens hypertextes sont créés avec d'autres documents;
- * sur l'intranet de l'entreprise, la bibliothèque spécialisée a sa propre page Web qui permet à l'utilisateur de repérer et de réserver de nouveaux titres, de demander une recherche ou de feuilleter les tables des matières des périodiques les plus récents en fonction de son profil d'intérêt.

La stratégie marketing de la bibliothèque spécialisée doit intégrer des produits de différents niveaux informationnels:

- recherche efficace à travers toutes les ressources informationnelles disponibles (banques de données commerciales ou créées pour répondre à un besoin particulier de l'entreprise, Internet, réseaux de contacts);
- service de diffusion sélective de l'information avec vérification périodique de la pertinence des informations diffusées et un suivi des destinataires;
- conception, implantation et suivi d'un programme de veille informationnelle destiné aux plus hauts dirigeants de l'organisation;
- produits d'information destinés principalement aux secteurs stratégiques de l'entreprise tels l'identification et le suivi de la concurrence, le développement de nouveaux produits, la recherche de partenaires étrangers, etc.;
- diffusion d'analyse-synthèse, de bibliographie intelligente, de produits d'infor-

mation spécifiques selon les besoins de l'entreprise.

Adapter son organisation aux nouvelles réalités de gestion

En 1990, 55 % des bibliothèques spécialisées avaient un personnel de cinq employés ou moins; en 1995, ce pourcentage était de 71 % (Matarazzo 1995). C'est donc dire que les effets de la récession se sont fait sentir durement: il y a eu des congédiements. Le travail à temps partiel s'est répandu.

Nul doute qu'à l'avenir la gestion sera encore difficile. Les bibliothèques spécialisées doivent s'adapter à de nouveaux modes de gestion: partenariats, travail en réseau, gestion par projets et par objectifs, embauche de personnel à contrat ou à temps partiel.

Le temps des certitudes est derrière nous. Les gestionnaires ont intérêt à se constituer des banques de personnes

ressources utilisées ponctuellement, pour des périodes plus ou moins longues. On exigera des candidats à l'emploi, outre la formation professionnelle, des qualités personnelles comme la capacité de communiquer, la souplesse qui permet de s'adapter à des milieux de travail différents, la flexibilité et la disponibilité pour travailler dans des équipes multidisciplinaires. Nul doute que le défi des ressources humaines en sera un de taille dans les prochaines années.

Relever le défi des intranets

Sommes-nous menacés par les intranets (Bickel 1996), ces réseaux internes d'information installés par les entreprises sur le modèle de l'Internet? (Garman 1996, 8). Les intranets, c'est la ruée vers l'or pour les professionnels de l'information.

Fonctionnant de plus en plus en réseau, l'entreprise installe sur son intranet, utilisant le langage, les moteurs de recherche et les navigateurs développés par les entreprises qui ont fait le succès d'Internet (Netscape, Digital, etc.), une série de ressources d'information accessibles à tous les employés ou à certains d'entre eux selon des codes d'accès, sécurité oblige.

Les premiers services à utiliser les intranets ont été ceux des ressources humaines (information sur les avantages sociaux, les régimes de retraite, formulaires de toutes sortes, etc.), du marketing (produits, brochures, information aux représentants, etc.) et de la direction générale (information sur la politique de l'entreprise).

Le développement en réseau de l'entreprise contribue à l'expansion des intranets qui servent dorénavant à la gestion de projets et à l'échange de données entre membres d'équipes de travail souvent disséminés aux quatre coins de la planète.

Les intranets deviendront sans nul doute, dans les prochaines années, un atout stratégique important pour les entreprises. Les bibliothèques spécialisées doivent se positionner et devenir des partenaires dans la conception et la mise à jour de l'information sur l'intranet de leur entreprise. Pour réussir, elles devront

maîtriser la technique et surtout le contenu des intranets.

Devenir un acteur important de la nouvelle économie

La *nouvelle économie* est une appellation qui recouvre les activités qui forment le cœur de la société de l'information. L'économiste Nuala Beck (1995, 213) décrit ainsi le potentiel d'expansion des bibliothèques et résume le défi qui est le leur: «*Since knowledge is the asset of the 1990s and the twenty-first century, libraries are leveraged to the New Economy. Despite funding pressures and an explosion of information sources, the challenge for libraries will be to embrace information technology and employ them to advantage. "Smart" libraries have an amazing ability to transform themselves from old economy repositories of information into information distributors and "virtual" libraries, providing access to information around the globe. (...) But libraries will have to increase their own knowledge base from the industry's current high level.*»

Clés pour une action dynamique : le défi de la compétence

Dans ce contexte en mouvance et en continu changement (Fishman 1997), face aux défis de la nouvelle économie, les exigences de compétence doivent être à la hauteur. Comment se préparer pour demain ? Quelles seront les expertises recherchées par les employeurs ? Y a-t-il des pistes d'action à privilégier ?

Des pistes d'action

- Être un gestionnaire de l'information stratégique

Le développement des nouvelles technologies de l'information et des communications est au cœur de la nouvelle économie. Les écoles de gestion le savent: le nouveau MBA de l'École des Hautes Études Commerciales intègre maintenant, dans sa troisième année, une spécialisation dans ce secteur et l'École de bibliothéconomie de l'Université de Montréal introduira bientôt un nouveau programme de formation à la maîtrise de même qu'un programme de doctorat.

Le professionnel de l'information doit

devenir un véritable gestionnaire de l'information, faire partie de l'équipe des gestionnaires et, pour sa survie, être considéré comme un rouage essentiel de l'entreprise. Notre connaissance des outils informationnels devrait constituer des atouts. Notre crédibilité professionnelle doit permettre de nous intégrer rapidement aux équipes multidisciplinaires qui travaillent sur les projets stratégiques de l'entreprise.

Quelques pistes d'action: suivre des cours de perfectionnement en gestion; participer aux différents ateliers d'amélioration continue organisés par l'entreprise et préparer des outils d'information spécialisés en gestion destinés aux gestionnaires de l'entreprise (exemple: utilisation maximale d'Internet pour la veille informationnelle)

- Maîtriser les nouveaux outils d'information

Internet nous pose un double défi. D'abord, la promotion d'Internet met l'accent sur sa convivialité, sa facilité et l'immensité du réservoir d'informations qu'il contient. Ensuite, son existence même peut constituer une menace à notre existence comme bibliothèque spécialisée puisque toute l'information nécessaire à l'entreprise y serait accessible. En outre, sa facilité d'utilisation semble laisser croire que notre fonction est désuète.

Les promoteurs de réseaux s'empressent souvent d'éliminer les bibliothèques spécialisées, prônant la mise en commun des ressources. Ainsi Radio-Canada a décidé de fermer la bibliothèque centrale - qui vivote actuellement - estimant que les disques optiques sur réseau rempliraient aussi bien ce rôle et à moindre coût. Le journal *La Presse* a pris la même décision il y a quelques années.

Les bibliothèques spécialisées, sensibles à la question des coûts, ne doivent pas négliger l'impact de ces arguments, un impact amplifié par l'environnement financier actuel de l'entreprise. Il en va de notre survie de sensibiliser les dirigeants aux limites des nouveaux supports informationnels. Quiconque a navigué sur Internet en connaît à la fois les possibilités et les limites.

Quelques pistes d'action: identifier,

organiser et mettre à jour les signets essentiels à leur entreprise; comparer, critiquer et apprécier les sites Internet pertinents à l'entreprise; assurer le suivi des principaux sites Internet utiles à l'entreprise; former les clients de la bibliothèque spécialisée à une utilisation efficace d'Internet; bâtir des outils d'utilisation et d'évaluation de l'information accessible sur Internet et créer des produits d'information spécifiquement construits à partir d'Internet.

- Devenir des experts de la validation de l'information

La société de l'information est synonyme de deux phénomènes déstructurants: la surinformation et la désinformation.

Déjà habile dans le repérage de l'information pertinente, le professionnel de l'information documentaire doit être en mesure de valider les sources d'information et les contenus (Rettig 1996).

Il doit comprendre l'origine de l'information, être en mesure de comparer entre elles différentes sources d'information, établir des critères de validation de l'information (de sites Internet, par exemple), qualifier les auteurs d'une information et la contre-vérifier. Cette expertise en validation de l'information est particulièrement essentielle en système de veille informationnelle (Adams 1995).

Quelques pistes d'action: développer le réflexe d'identifier l'origine d'une information et la valider; utiliser la technique de comparaison des sources d'information (benchmarking) afin de valider l'information; créer des banques de données spécialisées permettant de valider l'information pertinente à l'industrie (ex.: Personnes ressources) et mettre l'accent sur l'information grise ou informelle (ex.: colloques, séminaires, salons, foires et expositions, etc.)

- Développer des expertises nouvelles

Notre formation nous a appris à repérer l'information, la traiter et la diffuser selon des méthodes parfois traditionnelles (bibliographies signalétiques, bulletins d'information, photocopies de tables de matières, etc.). Dans la nouvelle écono-

mie, le professionnel de l'information doit devenir un excellent communicateur, capable de diffuser l'information verbalement, par écrit et sur les réseaux internes de l'entreprise. Il doit aussi être en mesure de placer cette information en perspective ou en relation avec d'autres sources d'information (Lemon 1996, 55)*. Il doit donc développer un esprit analytique, être capable de comprendre l'information diffusée et les enjeux qui en découlent pour l'entreprise.

Il doit devenir un spécialiste de la *communication de l'information* c'est-à-dire développer une expertise en rédaction, privilégier la synthèse et toujours considérer la pertinence de l'information. Pour ses clients, par exemple le gestionnaire utilisateur de l'intranet ou le destinataire d'un produit sophistiqué de veille informationnelle, la bibliothèque spécialisée doit devenir une *agence de presse* personnalisée qui répond aux besoins de l'entreprise et transforme la connaissance en information stratégique. Tous les instruments de recherche (banques de données, Internet, sources spécialisées) doivent être passés au tamis de la bibliothèque spécialisée.

Quelques pistes d'action: maîtriser les nouvelles techniques de rédaction et de conception de l'information appliquées sur Internet; transformer la bibliothèque spécialisée en agence de presse personnalisée et vérifier la perception de l'information et son utilité afin d'en assurer la pertinence dans le contexte spécifique de l'entreprise ou de l'organisation.

De nouvelles compétences

Dans le cadre du congrès 1996 de l'ASTED, Madame Stéphanie Boyd, chef divisionnaire adjoint du Centre d'information spécialisée de Bell Canada, a fort bien décrit les nouvelles compétences recherchées par les employeurs: conception et réalisation de pages Web; gestion de banques de données; veille technologique (connaître le marché, analyser les tendances et diffuser les résultats); formation des usagers (à Internet notamment mais aussi aux nouveaux systèmes internes); connaissance des communications électroniques; capacité de rédiger des sommaires de recherche et de travailler en équipe.

En matière de produits d'informa-

tion, le rôle du professionnel de l'information consiste donc de plus en plus à évaluer les produits, à conseiller les clients et à négocier avec les fournisseurs.

La Special Libraries Association a aussi réfléchi récemment sur les compétences exigées par la société de l'information (The Special Libraries Association 1996); voici les principales: expertise dans l'évaluation et la critique des sources d'information; connaissance du langage et des impératifs de gestion; capacité d'identifier l'information stratégique vitale pour l'entreprise; qualités de pédagogue et de communicateur et qualités de gestionnaire efficace.

Conclusion

Que, dans la société de l'information, l'information soit vitale semble une tautologie. Cette situation engendre du stress chez plusieurs dirigeants. Une enquête récente menée auprès de 1 300 cadres du monde anglo-saxon par Reuters Business Information (1996) a donné naissance à un nouveau syndrome: le *syndrome de la fatigue par l'information*. Outre qu'un cadre sur deux se plaint d'un «*trop-plein d'informations qui accroît son stress et menace sa santé*», les résultats sommaires de l'enquête indiquent aussi que: 49% sont souvent incapables de gérer l'information reçue; 48% pensent qu'Internet est et sera une cause importante de surcharge d'information; 47% disent que la collecte d'informations les distrait des tâches qu'ils doivent assumer et 38% perdent du temps à localiser la bonne information.

Le besoin de gérer l'information est là, c'est certain, cependant nous sommes plusieurs à nous presser aux portes d'accès des postes prestigieux et d'influence de la nouvelle économie.

Parfois encore perçues comme des services traditionnels, les bibliothèques spécialisées doivent prendre l'offensive et faire valoir leur expertise. Non seulement sont-elles appelées à moderniser leur image mais aussi l'essence de leurs acti-

* L'auteur a transformé l'appellation du centre de documentation de la compagnie Owens Corning en «Knowledge Resource Center» et nommé sa fonction «Knowledge Resource Analyst»

vités. Le réseau Internet et les intranets métamorphosent le paysage informationnel des entreprises. Les informaticiens et les gestionnaires des nouvelles technologies de l'information et des communications sont les premiers en ligne pour bénéficier des retombées de la société de l'information.

Grâce à leur capacité d'adaptation, les bibliothèques spécialisées ont jusqu'ici survécu aux changements et aux ruptures de leur environnement. Face à des transformations d'une telle ampleur, nous pouvons être tentés de laisser tomber les bras. Nous n'avons jamais été dans une position confortable. Nous avons toujours dû défendre nos orientations, nos postes et nos budgets. Dans l'entreprise, nous avons dû apprendre à survivre tout en offrant un service professionnel et de très haute qualité. Notre unique choix a toujours été celui de nous adapter et d'innover dans un secteur en évolution constante. Nous avons des forces, à nous de nous en servir.

Le défi reste grand pour passer à travers les bouleversements actuels et demeurer un acteur influent de la société d'information du XXI^e siècle car « nous ne pourrions survivre et prospérer dans le cyberspace qu'en aidant à organiser l'intelligence collective et l'aide à la navigation. (...) Le nouvel environnement économique est beaucoup plus favorable aux fournisseurs d'espaces, aux architectes de communautés virtuelles... qu'aux classiques diffuseurs de contenus » (Lévy 1995, 61). Mais il est passionnant : architecte de communautés virtuelles d'information !

Sources consultées

- Adams, R. 1995. Strategic information systems and libraries. *Library Management* 6 (1): 11-17.
- Bates, Mary Ellen. 1994. Electronic clipping services: A new life for SDI's. *Online* (July): 43-51.
- Beck, Nuala. 1995. *Excelerate : Growing in the new economy*. Toronto: HarperCollins. 350 p.
- Bergeron, Pierrette. 1995. Observations sur le processus de veille et les obstacles à sa pratique dans les organisations. *Argus* (24:3): 17-22.
- Bickel, Robert. 1996. Building intranets. *Internet World* (March): 70-76.
- Buffeteau, Annick. 1994. L'introduction des nouvelles technologies dans un centre de documentation spécialisé. *Le documentaliste* (novembre-décembre): 275-279.
- Cartwright, Donna L., Paul D. Boughton and S.W. Miller. 1995. Competitive intelligence systems: relationships to strategic orientation and perceived usefulness. *Journal of Managerial Issues* (Winter): 420-434.
- Fishman, Charles. 1997. The 10 laws of change. *Fast Company* (April-May): 64-75.
- Garman, Lucy. 1996. Finding the right answer at the right cost. *Online* (March-April): 6.
- Garman, Lucy. 1996. From the Internet to intranets. *Online* (May-June): 8.
- Lemon, Nancy. 1996. Climbing the value chain: A case study in rethinking the corporate library function. *Online* (November-December): 50-57.
- Lévy, Pierre. 1995. *Qu'est-ce que le virtuel ?* Paris: La Découverte. p. 61-62.
- Maloff, Joel. 1995. The virtual corporation. *Internet World* (July): 46-50.
- Matarazzo, James M. and L. Prusak. 1995. *The value of corporate libraries*. Washington: Special Libraries Association. 21 p.
- Rettig, James. 1996. Beyond «cool»: Analog models for reviewing digital resources. *Online* (September-October): 52-64.
- Reuters Business Information. 1996. La surcharge d'informations accroît le stress des cadres. *La Presse* 15 octobre: A10.
- Saint-Jacques, Nathalie. 1996. Profession veilleur. *Argus* (25:3): 23-29.
- The Special Libraries Association. 1996. *Competencies for special librarians of the 21st century*. Washington: The Association. 21 p.



Ceux qui veulent en savoir plus sur les ordinateurs, sur les logiciels, sur les applications de l'ordinateur à la maison, à l'école ou au bureau, sur les CD-ROM et le multimédia, sur Internet ou sur la plupart des nouveautés en français aiment lire le magazine de vulgarisation

Atout Micro

ISSN: 0835-6861
indexé dans Repère

Depuis 10 ans des milliers d'utilisateurs d'ordinateurs à travers le Canada ont appris à mieux profiter de cet appareil si puissant qu'ils ont entre leurs mains grâce aux articles qu'ils ont lus dans Atout Micro.

Parmi nos abonnés à travers le Canada, nous comptons déjà
137 bibliothèques municipales
16 bibliothèques universitaires
plus de 500 bibliothèques d'établissements scolaires
plus de 150 centres de documentation

Le magazine Atout Micro est vendu par abonnement
un an (10 numéros): 29,95\$ + 2,10\$ de TPS + 2,08 de TVQ = 34,13\$

Éditeur: PICSHA
C.P. 240, Saint-Isidore, QC, G0S 2S0
tél. (418) 882-5214, fax: (418) 882-5537, Internet: atout@atoutmicro.ca
site Web d'Atout Micro (présentation et index) à <http://www.atoutmicro.ca>