



# **Place des professionnels de l'information (PI) dans les systèmes d'information Web (SIW) d'une organisation électronique: le cas du gouvernement fédéral canadien**

---

**Christine Dufour et Pierrette Bergeron**

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI)  
Université de Montréal

*Remerciements*

*Ce projet de recherche bénéficie d'une subvention du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH).*



# Problématique

---



# Constat

---

- Investissement massif dans les système d'information Web (SIW) par les organisations:
  - Site Web externe, Intranet, extranet, commerce électronique
- Vus comme outils privilégiés d'exploitation du capital intellectuel
  - Réserve quant à l'utilisation de leur plein potentiel
- Impact sur l'environnement informationnel des organisations
  - Comportement et utilisation de l'information, politique informationnelle, culture informationnelle, structure organisationnelle, fonctions d'information
- Peu d'études empiriques sur le sujet



# Développement et implantation de SIW

---

- Demande l'implication de plusieurs catégories de professionnels
  - Ex.: graphistes, professionnels de l'information, de la communication, en télécommunication, informaticien
- Flou dans les organisations quant à la responsabilité des SIW
  - Tendence au départ à confier le mandat au service informatique
  - Évolution vers le service des communications
  - Pas de consensus sur la combinaison optimale des compétences professionnelles pour des SIW performants



# Constat

---

- Peu ou pas d'études sur les rôles des professionnels de l'information (PI)
  - Hors bibliothèque
  - Dans l'implantation d'autres types de SIW que site Web
  - Rôles par rapport aux autres intervenants
- Alors que les SIW ont le potentiel d'agir comme outil intégrateur des fonctions d'information dans l'organisation



# Projet de recherche

---

- Caractéristiques de l'environnement informationnel du gouvernement fédéral canadien qui vise à devenir un *gouvernement électronique* par l'implantation de SIW
  - Mieux comprendre l'adéquation des environnements informationnels en regard des SIW, la diversité des SIW et les rôles des PI dans ce nouvel environnement informationnel



# Objectif de la présentation

---

- Décrire les rôles joués par les PI dans la stratégie Web du gouvernement fédéral
  - Intervention dans l'implantation des SIW



# Plan de la présentation

---

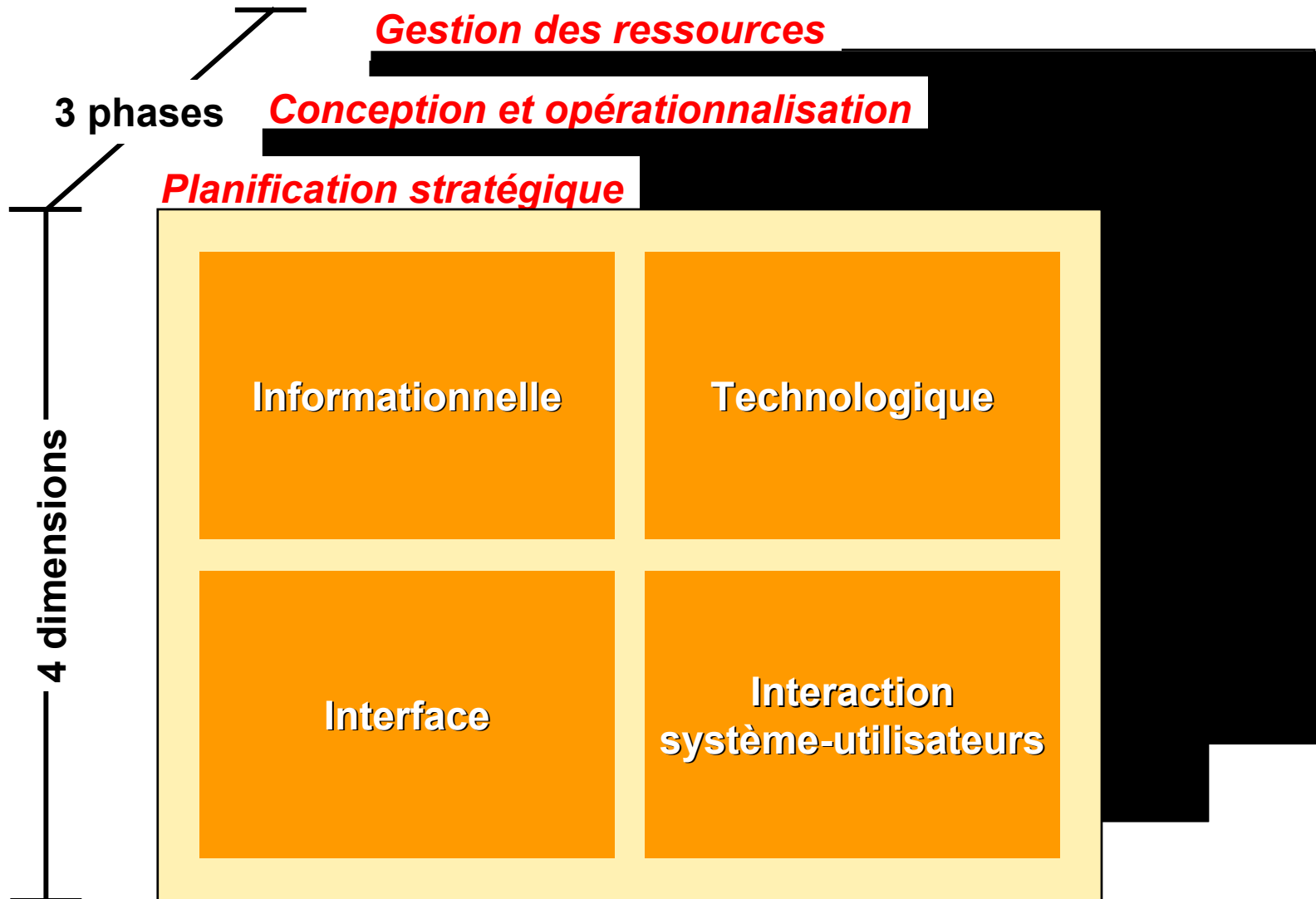
- Revue de la littérature
  - Tâches liées aux SIW
  - Rôles perçus des PI
- Méthodologie
- Résultats préliminaires
- Conclusion



# Revue de la littérature

---

# Modèle d'un SIW



# Tâches à réaliser pour les SIW

Dimensions	Composantes	Tâches		
		<i>Planification stratégique</i>	<i>Conception et opérationnalisation</i>	<i>Gestion des ressources</i>
<b>Technologie</b>	<b>Applications et matériel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des besoins technologiques</li> <li>▪ Développement des normes et politiques techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélection, développement, installation et configuration des applications et serveurs, des bases de données et des moteurs de recherche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion des applications et du matériel : serveurs, bases de données et moteurs de recherche</li> </ul>
	<b>Sites Web</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des besoins technologiques propres aux développement de site Web</li> <li>▪ Définition des normes propres au développement technologique Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conception</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion du site Web</li> </ul>
	<b>Ressources humaines</b>	-----	-----	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordination des personnels "technologiques"</li> </ul>
<b>Information</b>	<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des besoins et des sources d'information</li> <li>▪ Définition de règles et politiques informationnelles (approbation des contenus, ligne éditoriale, mise à jour)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Création : rédaction, édition</li> <li>▪ Collecte</li> <li>▪ Repérage</li> <li>▪ Organisation, indexation, analyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion du contenu</li> </ul>
	<b>Ressources humaines</b>	-----	-----	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordination des personnels "informationnels"</li> </ul>
	<b>Normes</b>	-----	-----	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion des normes</li> </ul>
<b>Interface</b>	<b>Aspects visuels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition de règles pour s'assurer de l'uniformité de l'image visuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition et conception des aspects visuels du site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion des normes et politiques liées à l'image visuelle</li> </ul>
<b>Interaction système-utilisateurs</b>	<b>Formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des besoins de formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développement et prestation de formation à l'utilisation du système</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion de la formation</li> </ul>
	<b>Communication</b>	-----	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Échange de courriel</li> </ul>	-----



# Autres tâches

---

- Tâches générales
  - Gestion de projet
  - Planification des ressources humaines
  - Définition des stratégies
  
- Tâches spécifiques

Site Web externe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emphase sur les aspects visuels</li><li>• Marketing et publicité</li></ul>
Intranet, extranet & système de commerce électronique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administration et intégration d'applications existantes</li><li>• Installation et administration des outils de recherche</li></ul>
Extranet & système de commerce électronique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emphase sur les questions de sécurité</li></ul>



# Intervention des PI dans les SIW

---

- Dimension informationnelle
  - Phases de planification, de design & d'opérationnalisation, et de gestion
  - Tâches: création, sélection, organisation et gestion du contenu
- Dimension technologique
  - Phase de design & d'opérationnalisation
  - Tâches: sélection et configuration des outils de recherche
- Dimension de l'interaction système-utilisateurs
  - Phase de design & d'opérationnalisation
  - Tâches: formation des utilisateurs



# Méthodologie

---



# Étude de cas multiples

---

- Cas: sièges sociaux de 7 ministères
  - 6 ministères jugés les plus actifs en termes de SIW
  - 1 ministère retenu pour la nature particulière de son rôle
- Répondants: PI impliqués dans des SIW
- Collecte de données
  - Entrevue en personne (environ une heure) avec un guide d'entrevue semi-structuré → transcription des entrevues → analyse de contenu
  - Observation des SIW avec une grille d'observation
  - Analyse des politiques liées aux SIW



# Résultats préliminaires

---

Rôles, nouveaux, émergents ou  
modifiés, joués par les PI



# Portrait des répondants

---

- 32 PI rencontrés en entrevue + information sur 13 autres PI
- Répartition variable dans les ministères étudiés
- Postes majoritairement LS (*Library Science*)
- Répondants relativement nouveaux dans leur poste (21/29 occupant leur poste depuis moins de 5 ans)
- Tâches liées aux SIW parfois périphériques parfois principales
- Formation académique variée
  - Tous: bibliothéconomie et sciences de l'information
  - Autres champs d'étude parmi les plus retrouvés
    - Langue et littérature
    - Histoire
    - Sciences sociales
    - Science



# Analyse des titres de postes (n=42)

---

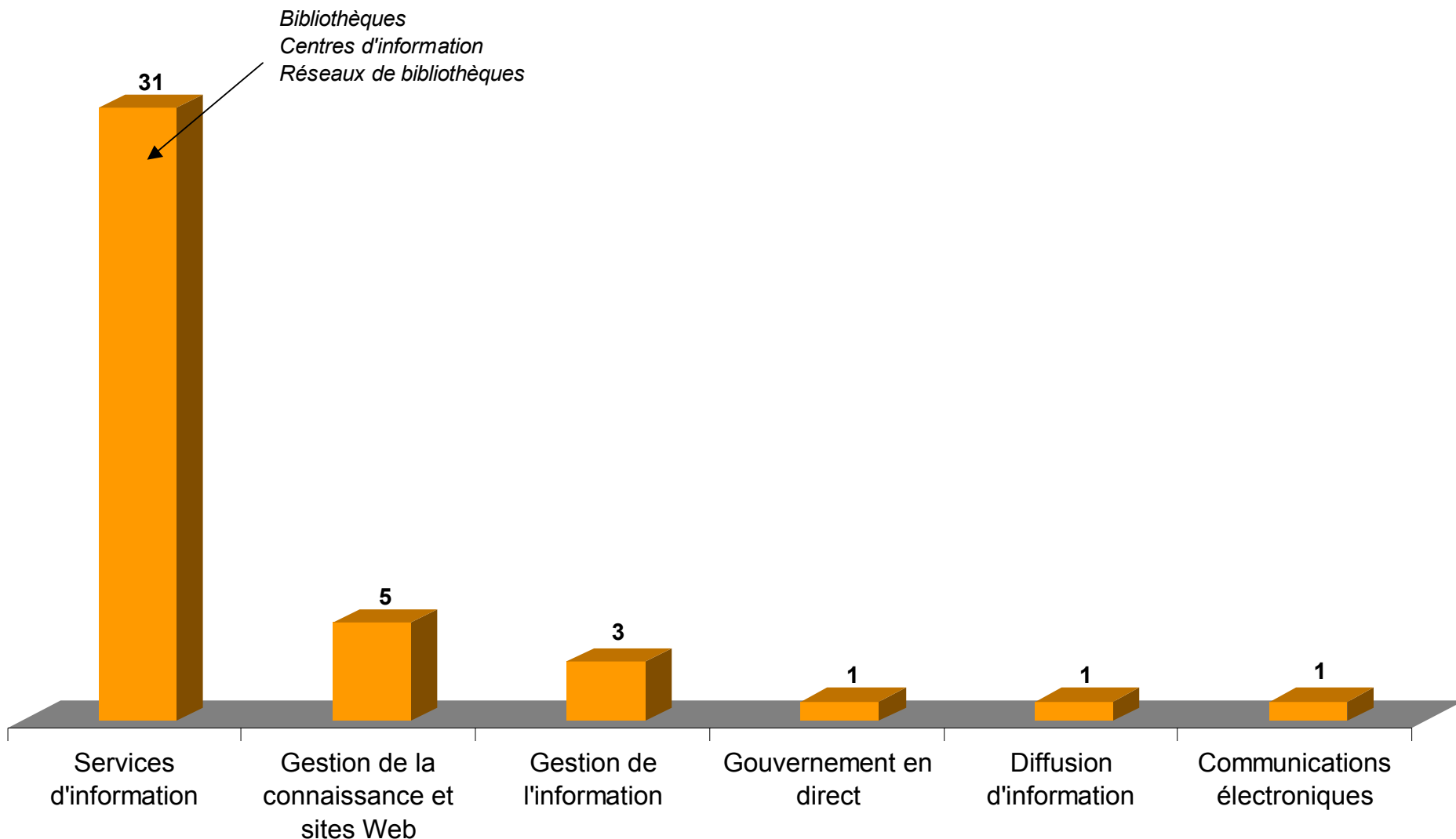
## "Technologiques"

- Électronique
- Systèmes
- Systèmes de bibliothèque
- Réseaux de bibliothèques
- Webmestre
- Services électroniques
- Développement de Web
- Développement d'Internet
- Services de Web
- Gestion de Web
- Contenu Web
- Gouvernement en direct
- Bases de données

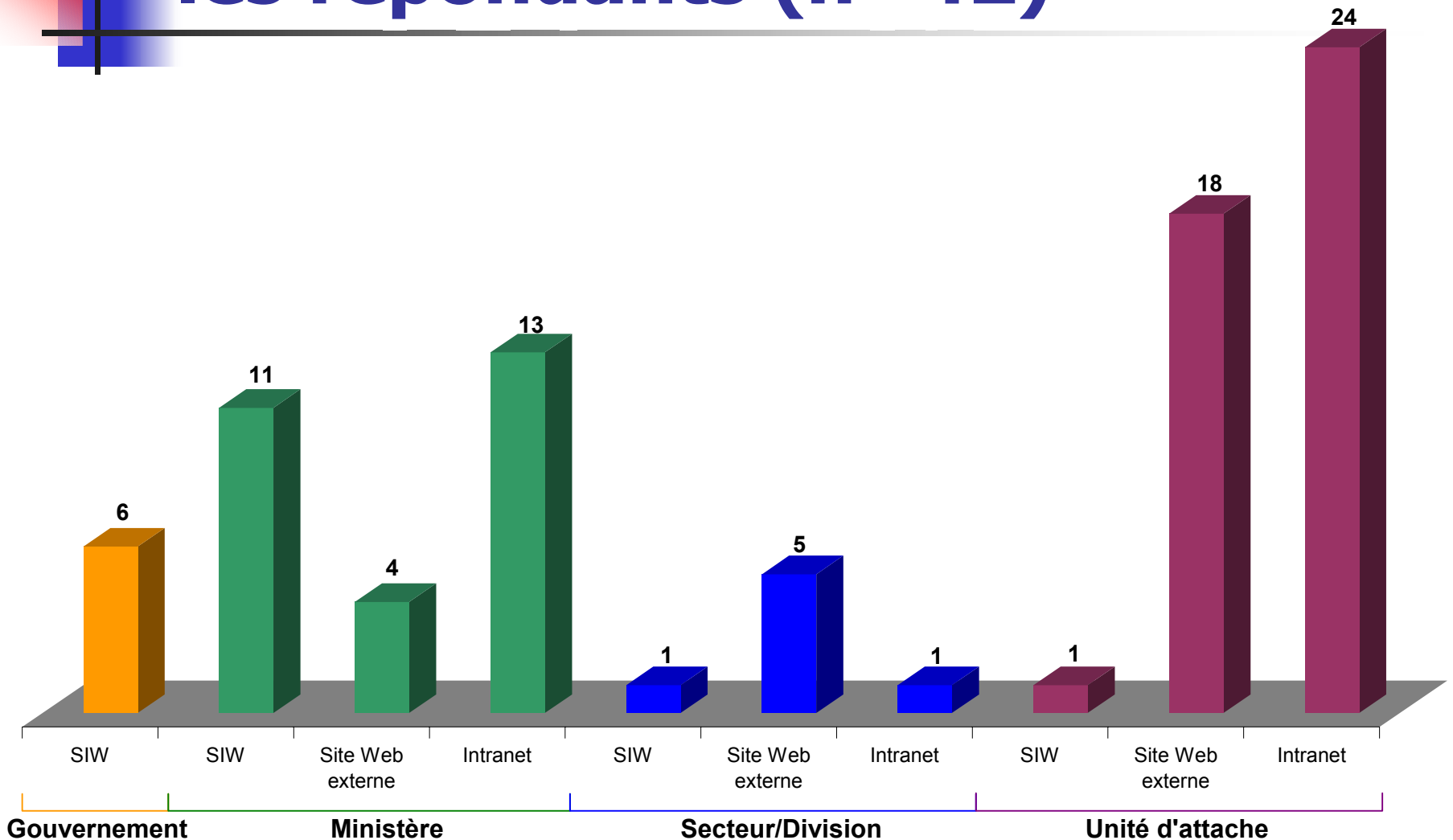
## "Classiques"

- Bibliothécaire
- Bibliothécaire de référence
- Gestionnaire, Bibliothèque
- Gestionnaire, Services techniques
- Chef, Services de bibliothèque à la clientèle
- Conseiller en gestion de l'information
- Coordonnateur, Gestion de Collections

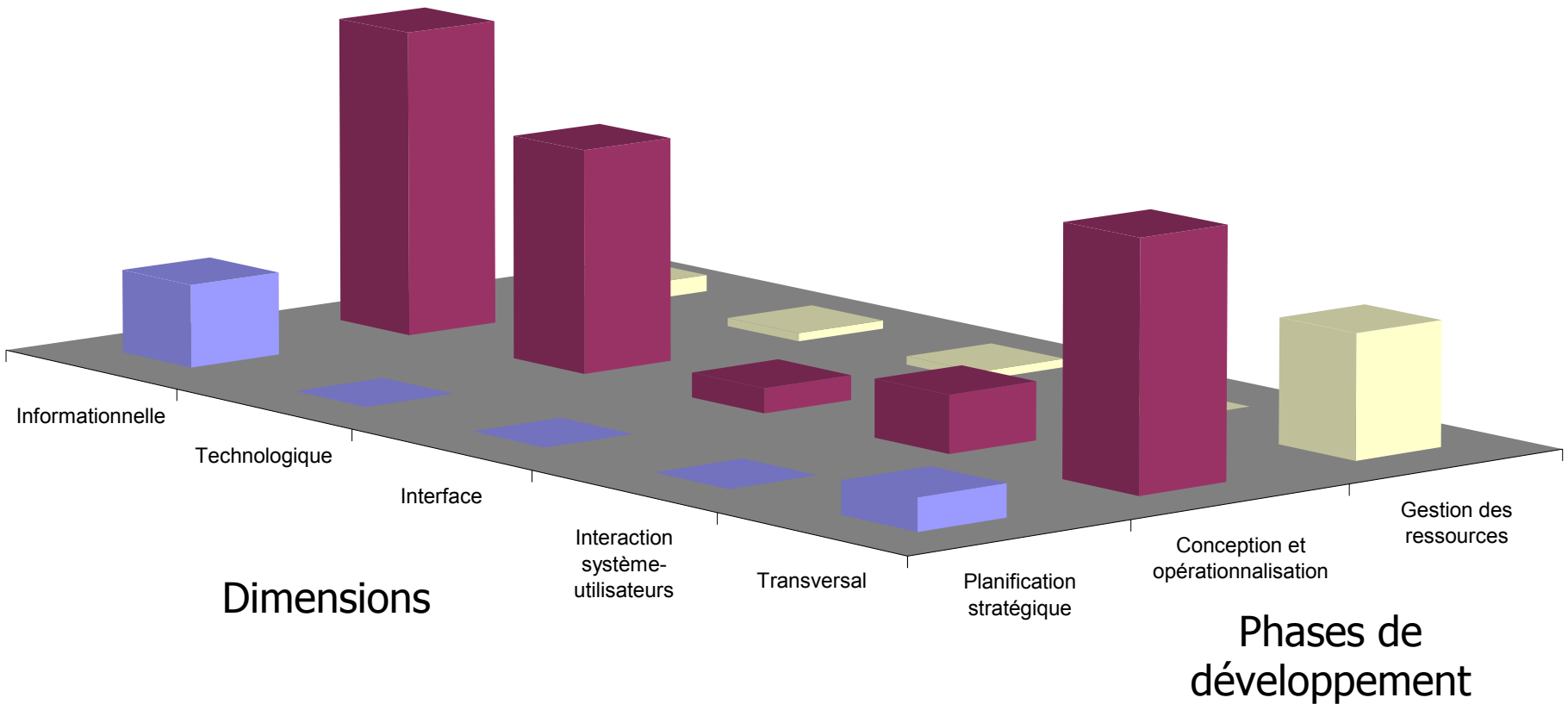
# Unités d'attache des répondants (n=42)



# SIW dans lesquels interviennent les répondants (n=42)



# Répartition des tâches réalisées (n=42)



# Tâches réalisées (n=42)

Phases	Dimensions	Tâches	SIW			
			Unité d'attache	Division/ Secteur	Ministère	Gouvernement du Canada
<b>Planification stratégique</b>	Informationnelle	Développement et mise à jour de politiques informationnelles				
		Diffusion de l'information sur les politiques informationnelles				
		Conseils et recommandations sur l'utilisation des politiques informationnelles				
	<i>Transversal</i>	Planification générale				
		Définition des orientations du SIW				
<b>Gestion des ressources</b>	Informationnelle	Coordination du contenu				
	Technologique	Coordination des bases de données				
	Interface	Coordination du design et de la navigation				
	<i>Transversal</i>	Gestion et coordination d'un SIW ou d'un projet SIW				

**Légende:**



Moins de 10 répondants



Entre 10 et 20 répondants



Plus de 20 répondants

# Tâches réalisées (n=42) (suite)

Phases	Dimensions	Tâches	SIW			
			Unité d'attache	Division/ Secteur	Ministère	Gouvernement du Canada
Conception et opérationnalisation	Informationnelle	Développement et mise à jour du contenu	Plus de 20 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Indexation du contenu	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Organisation du contenu	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
	Technologique	Développement et mise à jour de pages Web	Entre 10 et 20 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Opération et maintien de systèmes	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Tenue à jour des connaissances technologiques	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Évaluation de logiciels	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Développement de statistiques d'utilisation du SIW	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Assistance technique	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Interface	Élaboration et mise en place de la navigation	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
	Élaboration du design		Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
	Élaboration des éléments de graphisme		Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
	Interaction système-utilisateurs	Collecte des commentaires des utilisateurs du SIW	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Traitement du courrier électronique envoyé par les utilisateurs du SIW	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Connaissance des utilisateurs	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Prestation de séance de formation	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
	Transversal	Publicité, promotion, sensibilisation	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Médiation	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants
		Participation à des comités, groupes de travail, réunions	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Entre 10 et 20 répondants	Moins de 10 répondants
		Révision d'un SIW	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants	Moins de 10 répondants

## Légende:



Moins de 10 répondants



Entre 10 et 20 répondants



Plus de 20 répondants



# Intervention perçue par les PI par rapport aux SIW

---

- Au niveau de la planification des SIW, de la définition des orientations
- Au niveau du design et de l'opérationnalisation des SIW
- Au niveau de la gestion du contenu et de la coordination des SIW



# Valeurs ajoutées perçues par les PI par rapport aux SIW

---

- Expertise en gestion de l'information
- Sensibilité aux besoins d'information des clients
- Culture de service



# Tâches réalisées dans les SIW selon les PI

---

- Organisation, sélection et évaluation de l'information
- Recherche d'information
- Création de moyens d'accès à l'information
  - Indexation, métadonnées, interfaces de recherche
- Formation des utilisateurs à l'utilisation des SIW



# Obstacles perçus par les PI face aux SIW

---

- Stéréotypes, méconnaissance des compétences des PI
- Méconnaissance des compétences nécessaires pour les SIW
  - Accent mis sur les dimensions technologiques ou communicationnelles
  - Compétition entre les différentes disciplines
- Manque de confiance des PI, passivité, difficulté à se "vendre"
- Manque de ressources pour développer l'expertise



# **Discussion et conclusion**

---



# Intervention des PI

---

- Essentiellement dans la dimension informationnelle
- Présence majoritaire au sein des services d'information (31/42)
  - Interventions principalement dans les SIW de l'unité d'attache (26/42)
  - Interventions dans les SIW surtout des extensions des tâches classiques
  - Pas de tendance quant à la centralité des activités reliées au SIW (13/29, centrales; 13/29, périphériques)



# Conclusion

---

- **Implantation des SIW**
  - Impact sur l'environnement informationnel des organisations
  - Opportunités d'expansion des interventions des PI hors du milieu documentaire
    - Ouverture au niveau des politiques d'information
    - Changement de vision à la fois des PI et des autres joueurs organisationnels



# Suites

---

- Suites de l'étude en cours au sein du gouvernement fédéral
  - Consolidation des résultats préliminaires
  - Étude des stratégies Web des ministères
  - Informations sur les autres joueurs impliqués



# Questions?

---

- *Informations supplémentaires sur le projet*
  - <http://www.esi.umontreal.ca/~dufourch/siw.html>