

Étude du rôle des professionnels de l'information dans les systèmes d'information Web du gouvernement fédéral canadien^{1, 2, 3}

Synthèse des résultats

Thèse de doctorat en sciences de l'information

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

Christine Dufour, Ph.D.

christine.dufour@umontreal.ca; <http://www.esi.umontreal.ca/~dufourch/>

À plusieurs reprises, les professionnels de l'information ont vécu des périodes de redéfinition de leur profession. Actuellement, les développements réseautiques provoquent une telle période par la transformation de l'objet qu'est l'information et des processus associés vers un mode de plus en plus électronique. Parmi ces développements se retrouvent les systèmes d'information Web (SIW) de plus en plus adoptés par les organisations, entre autres par les gouvernements dans leur volonté de devenir électroniques. Cependant, le positionnement des professionnels de l'information par rapport à ces SIW ne fait l'objet d'aucun consensus et peu d'études empiriques ont été menées pour explorer ce phénomène. Ainsi cette étude cherche à faire un portrait, dans une organisation visant à devenir électronique, soit le gouvernement fédéral canadien, des tâches des professionnels de l'information dans les SIW, des types de SIW dans lesquels les professionnels de l'information interviennent, et des intervenants travaillant avec les professionnels de l'information dans les SIW. Ce document décrit, en premier lieu, la problématique, les objectifs de la recherche ainsi que la méthodologie utilisée pour, par la suite, présenter les principaux résultats et leur discussion.

Problématique et objectifs de la recherche

Les systèmes d'information Web (SIW) – systèmes d'information basés sur des technologies Web, de quatre types génériques (intranet, site Web externe, extranet, système de commerce électronique) – font partie des développements technologiques provoquant une période de redéfinition de la profession chez les professionnels de l'information. Ces SIW sont de plus en plus adoptés par les organisations comme, par exemple, les gouvernements dans leur volonté de devenir électroniques. À notre connaissance, aucun modèle de référence n'existe quant aux multiples joueurs impliqués dans les SIW, ainsi qu'aux unités et compétences organisationnelles reliées. Le positionnement des professionnels de l'information par rapport aux SIW, entre autres, est mal connu et ne fait l'objet d'aucun consensus.

Pourtant, en tant que joueurs potentiels dans la gestion de l'information et des connaissances au sein des organisations, les professionnels de l'information devraient faire partie des équipes impliquées dans les SIW.

Ainsi, cette étude cherche à faire le portrait, dans une organisation visant à devenir électronique, soit le gouvernement fédéral canadien : (1) des tâches des professionnels de l'information dans les SIW, (2) des types de SIW dans lesquels sont impliqués les professionnels de l'information, et (3) des intervenants qui travaillent avec les professionnels de l'information dans les SIW.

Méthodologie utilisée

Les données ont été colligées, pour cette étude descriptive et exploratoire basée sur une approche qualitative, de quatre manières différentes soit par le biais : (1) d'une analyse des politiques pan-gouvernementales liées aux SIW, (2) d'entrevues en personne en profondeur avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW, (3) de la documentation pertinente, et (4) d'une analyse des SIW où les professionnels de l'information interviewés interviennent. Différents types d'analyse ont été menés sur ces données dont une analyse de contenu qualitative pour les entrevues et une analyse comparative pour les données obtenues par l'analyse des SIW.

Les entrevues ont été menées auprès de 32 professionnels de l'information⁴ appartenant aux sièges sociaux de 7 ministères du gouvernement fédéral canadien choisis pour leur implication dans les SIW. Ces professionnels de l'information, identifiés par le biais d'entrevues téléphoniques avec des responsables d'unités liées aux SIW ainsi que par l'effet "boule de neige", sont impliqués dans (1) des SIW spécifiques tels que, par exemple, un intranet d'un service d'information, ainsi que (2) plus globalement par la prise en charge de tâches touchant l'ensemble des SIW d'un certain niveau organisationnel comme, par exemple, le développement de politiques s'appliquant aux SIW d'un ministère. Les professionnels de l'information interviewés interviennent sur 21 SIW spécifiques soit 11 intranets et 10 sites Web externes. Cinquante politiques d'information pan-

¹ Remerciements : C. Dufour a bénéficié de bourses de doctorat du Fonds pour la formation de chercheurs et l'aide à la recherche (FCAR), du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH), du Fonds J.A. de Sève ainsi que de l'EBSI. Cette thèse s'inscrit dans un projet [<http://www.esi.umontreal.ca/~dufourch/siw.html>], sous la direction de Pierrette Bergeron, professeure agrégée à l'EBSI, qui a bénéficié d'une subvention du CRSH – subventions ordinaires.

² Remerciements : Pierrette Bergeron, directrice de recherche; Suzanne Bertrand-Gastaldy et Gilles Deschatelets, membres du comité de recherche.

³ Remerciements : tous les répondants à cette étude.

⁴ Dans le contexte de cette étude, un "professionnel de l'information" se définit comme quelqu'un ayant une maîtrise en sciences de l'information ou en bibliothéconomie et sciences de l'information (ou toute formulation équivalente).

gouvernementales liées aux SIW ont été identifiées : 7 politiques traitant les SIW de manière globale, holistique, 14 politiques abordant certains aspects spécifiques des SIW, et 29 politiques touchant la gestion de l'information et les technologies de l'information.

Résultats et discussion

Les sections qui suivent présentent les principaux résultats obtenus ainsi que leur discussion.

Intervention des professionnels de l'information dans les SIW

Les politiques d'information analysées présentent un ensemble de rôles pour les professionnels de l'information⁵ : (1) des rôles "classiques" en terme bibliothéconomiques et archivistiques comme l'intervention des archivistes au niveau des archives de l'organisation, (2) des rôles formalisés en gestion de l'information et en communication en tant que spécialistes de l'information et "spécialistes fonctionnels", (3) des rôles étendus au contexte électronique tels que la prise en compte des supports électroniques par les Archives nationales du Canada, ainsi que (4) quelques nouveaux rôles spécifiques aux SIW comme la participation des services d'information dans les comités de rédaction de SIW.

Dans la réalité observée, 24 tâches liées aux SIW ont été identifiées lors des entrevues avec les professionnels de l'information impliqués dans des SIW, tâches divisées en 6 familles (Tableau 1). Les tâches prédominantes sont celles liées au contenu mais les tâches technologiques sont aussi très présentes ainsi que la tâche générale et transversale de la gestion des SIW. Les tâches les moins fréquentes sont celles ayant trait à l'interface graphique, aux utilisateurs ainsi qu'aux politiques.

En fait, trois facteurs ressortent qui peuvent avoir un impact sur la nature des tâches exécutées par les professionnels de l'information dans les SIW ainsi que sur l'importance accordée aux différentes familles de tâches :

(1) les types génériques de SIW

Une tâche diffère entre les sites Web externes et les intranets soit le développement de collections électroniques. La nature généralement payante de ces collections peut expliquer que cette tâche n'est présente que dans le contexte contrôlé des intranets.

(2) les types de postes occupés par les professionnels de l'information

Par exemple, les professionnels de l'information agissant comme gestionnaires interviennent plus au

niveau de la planification et de la gestion des SIW par rapport aux webmasters qui, bien qu'impliqués aussi dans la gestion des SIW, interviennent surtout dans la gestion du contenu, ou aux bibliothécaires de systèmes qui prennent en charge des tâches plus technologiques.

(3) les niveaux organisationnels représentés par les SIW

Pour les SIW représentant des ministères, par exemple, les professionnels de l'information interviennent principalement dans la gestion des SIW et de leur contenu tandis que pour les SIW qui représentent des services d'information, les professionnels de l'information prennent en charge habituellement l'ensemble des familles de tâches.

Tableau 1. Tâches des professionnels de l'information liées aux SIW.

FAMILLES	TÂCHES
Politiques liées aux SIW	• Développement de politiques
Contenu du SIW	• Gestion du contenu • Création et mise à jour du contenu • Organisation du contenu • Vérification de la qualité du contenu • Définition des méta données • Développement d'outils documentaires • Élaboration de la navigation
Technologies	• Gestion des technologies • Intervention technologique générale • Intervention au niveau des pages Web
Interface graphique	• Gestion du design • Élaboration du design
Utilisateurs	• Interaction avec les utilisateurs
Général / Transversal	• Gestion d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW • Planification d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW • Conseils, suggestions, recommandations • Mise à niveau des connaissances de l'intervenant • Conformité aux politiques • Évaluation de la performance des SIW • Développement de collections électroniques • Prise en charge d'un rôle d'intermédiaire • Promotion, sensibilisation • Participation à des comités

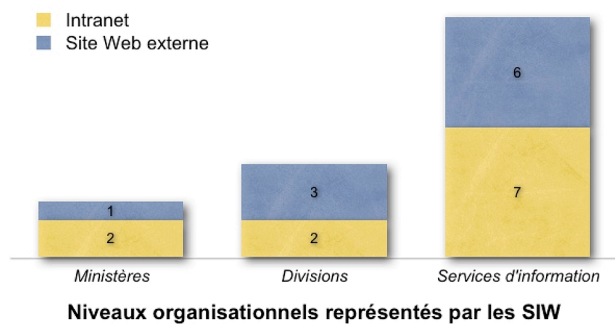
Tant la littérature que les résultats montrent que les professionnels de l'information interviennent dans les mêmes six familles de tâches, les tâches prédominantes étant celles associées au contenu tandis que celles propres à l'interface graphique sont presque absentes. Cette "multidisciplinarité" des professionnels de l'information, selon certains, les prédisposent à agir à titre de gestionnaires et de coordonnateurs pour les SIW ainsi que comme intermédiaires. La réalité observée montre que les professionnels de l'information assument certaines tâches qui sont absentes de la littérature consultée : gestion des technologies, gestion du design, mise à niveau des connaissances, évaluation de la performance des SIW et conformité aux politiques. En fait, les professionnels de l'information interviewés sont plus impliqués dans des tâches liées aux technologies que ce que la littérature suggère. Leur intervention au niveau des politiques s'est aussi révélée plus nuancée dans la réalité observée sur le plan de la portée des politiques et du poids décisionnel des professionnels de l'information dans les politiques.

⁵ Dans les politiques analysées, la notion de "professionnel de l'information" peut être associée (1) à des individus portant des titres professionnels reliés comme bibliothécaires et archivistes, ainsi que (2) à des entités organisationnelles associées telles que les services d'information, la Bibliothèque nationale du Canada et les Archives nationales du Canada.

SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information

Au niveau des types de SIW dans lesquels sont impliqués les professionnels de l'information rencontrés, leur caractérisation générique par rapport aux niveaux organisationnels que ces systèmes représentent a permis d'identifier trois niveaux soit des ministères, des divisions et des services d'information (Figure 1). Ce sont les services d'information qui sont le plus représentés (un peu plus de 50% des SIW analysés). Par rapport aux types génériques, un nombre presque égal d'intranets et de sites Web externes ont été retrouvés (respectivement 11 et 10).

Figure 1. Caractérisation générique des SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information interviewés (N=21).



Pour différentes raisons, l'analyse plus pointue des SIW a portée uniquement sur un type de SIW, les sites Web externes. La caractérisation spécifique des sites Web externes par rapport à différentes caractéristiques générales, informationnelles, technologiques, liées à l'interface graphique et à l'interaction système-utilisateurs des SIW a permis de faire ressortir (1) un ensemble de caractéristiques communes venant, en partie, répondre aux exigences des politiques pan-gouvernementales telles que les moyens de navigation utilisés et l'identité visuelle, ainsi que (2) des variations dues, entre autres, aux niveaux organisationnels représentés par les SIW comme, par exemple, la quantité d'information.

Ainsi, les résultats montrent que les SIW peuvent être caractérisés par leurs types génériques, leurs types spécifiques ainsi que les niveaux organisationnels qu'ils représentent :

- **Types génériques de SIW**

Les professionnels de l'information interviewés ne sont impliqués sur aucun extranet ou système de commerce électronique – absence retrouvée aussi dans la littérature qui n'aborde que peu l'intervention des professionnels de l'information dans ces deux types de SIW. Pourtant ces types de SIW possèdent aussi une dimension informationnelle où peuvent intervenir les professionnels de l'information.

- **Types spécifiques de SIW**

Au niveau des types spécifiques, la description riche obtenue peut aussi se révéler utile à mieux comprendre les compétences professionnelles nécessaires pour les SIW.

- **Niveaux organisationnels représentés par les SIW**

L'implication des professionnels de l'information dans des SIW représentant des niveaux organisationnels autres que des services d'information démontre qu'une certaine reconnaissance de ces professionnels de l'information à l'extérieur des services d'information existe. Cependant, c'est encore surtout au sein de services d'information que ceux-ci se retrouvent – pour un peu plus de 60% des professionnels de l'information rencontrés – et impliqués dans des SIW représentant des services d'information – pour un peu plus de 50% des SIW analysés. La littérature associe aussi beaucoup l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW aux systèmes de services d'information.

Intervenants impliqués dans les SIW avec les professionnels de l'information

On remarque, dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, l'apparition de nouveaux joueurs dédiés aux SIW comme les concepteurs de pages Web. Dans ces politiques, les rôles des intervenants par rapport aux SIW sont de deux types : de nouveaux rôles ajoutés à des intervenants existants – par exemple l'intervention des chefs de communication dans la vérification du contenu visuel et rédactionnel des sites Web externes – et des rôles étendus au contexte électronique tels que, par exemple, l'implication du Secrétariat du Conseil du Trésor dans la gestion des politiques étendue aux politiques liées aux SIW.

Les professionnels de l'information interviewés ont identifié des intervenants internes et externes au gouvernement fédéral qui travaillent avec eux dans les SIW. Ces intervenants sont des entités organisationnelles ou des individus (Tableau 2). Les configurations d'intervenants peuvent différer d'un SIW à l'autre. Les plus simples ont été identifiées pour les SIW représentant des services d'information tandis que les plus complexes proviennent de SIW représentant des ministères particulièrement lorsque les tâches étaient fortement décentralisées.

Les différents intervenants identifiés sont impliqués dans les mêmes familles de tâches que les professionnels de l'information rencontrés. Cependant, ces autres intervenants ne sont pas impliqués sur certaines des tâches prises en charge par les professionnels de l'information, entre autres des tâches de nature plus bibliothéconomique telles que le développement d'outil documentaire. Une seule nouvelle tâche a été identifiée par rapport aux professionnels de l'information soit la gestion des politiques.

Tableau 2. Intervenants impliqués dans les SIW avec les professionnels de l'information rencontrés.

ENTITÉS ORGANISATIONNELLES	CATÉGORIES D'INDIVIDUS
<i>Intervenants internes au gouvernement fédéral</i>	
<ul style="list-style-type: none"> •Bureau du Chef de l'information •Bureau du Gouvernement en direct •Division du ministère •Groupe de communications •Groupe de gestion de l'information et des technologies de l'information •Groupe de graphisme •Groupe de sécurité •Groupe de traduction •Groupe en charge de l'approbation des contenus •Groupe sur les politiques •Groupe technologique •Service d'accessibilité Web •Service d'information 	<ul style="list-style-type: none"> •Fournisseur de contenu •Gestionnaire •Gestionnaire de programmes de contenu •Technologue •Webmestre
<i>Intervenants externes au gouvernement fédéral</i>	
<ul style="list-style-type: none"> •Compagnie en technologie •Compagnie qui offre de la formation sur des aspects liés au Web 	<ul style="list-style-type: none"> •Fournisseur de contenu •Consultant en technologie •Traducteur

Les intervenants identifiés par les professionnels de l'information et liés aux tâches technologiques ainsi qu'au contenu correspondent à ce que la littérature décrit. Cependant, des divergences aussi existent dues, entre autres, au contexte du gouvernement fédéral canadien. C'est le cas pour les intervenants liés à l'interface graphique, peu présents dans la réalité observée mais bien identifiés dans la littérature, ainsi que ceux en communications qui ont des responsabilités importantes dans les SIW dans la réalité observée mais peu présents dans la littérature.

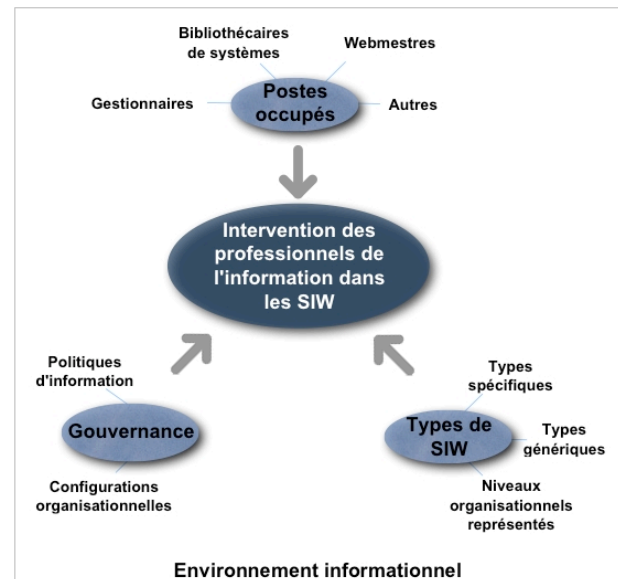
En résumé

Différentes variables ayant un impact sur l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW ressortent de cette étude (Figure 2). De manière générale, en tant que composante de l'environnement informationnel, les professionnels de l'information vont être influencés par l'évolution de cet environnement. Plus spécifiquement, trois variables peuvent être identifiées qui ont un impact sur l'intervention des professionnels de l'information soit les types de SIW (spécifiques, génériques, niveaux organisationnels représentés), les types de postes occupés par les professionnels de l'information (gestionnaires, webmestres, bibliothécaires de système, autres professionnels de l'information), et la gouvernance (politiques d'information et configurations organisationnelles). Ces variables vont intervenir sur la nature des tâches exécutées, l'importance accordée aux différentes familles de tâches ainsi que sur la proportion des tâches liées aux SIW au sein du travail des professionnels de l'information.

D'autres variables pourraient être identifiées, entre autres, par l'étude d'autres composantes de l'environnement informationnel. Certaines limites existent quant au domaine d'application des résultats – soit le gouvernement fédéral canadien – et la nature des données colligées et des résultats obtenus – par exemple (1) seuls des professionnels de l'information ont été rencontrés, l'information sur les autres intervenants est donc indirecte, et (2) seuls les SIW

où interviennent des professionnels de l'information ont été étudiés et plus précisément des sites Web externes pour ce qui est de leur caractérisation spécifique.

Figure 2. Variables influençant l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW.



Conclusion

Cette étude a permis d'augmenter les connaissances sur les rôles des professionnels de l'information dans les SIW, les SIW dans lesquels ces professionnels interviennent ainsi que sur les différents intervenants qui sont impliqués avec les professionnels de l'information dans les SIW. En sus d'implications théoriques et méthodologiques, cette recherche possède des implications pratiques qui prennent la forme recommandations auprès (1) des institutions et associations responsables de la formation des professionnels de l'information en ce qui a trait à la formation propre aux SIW ainsi que (2) des organisations pour ce qui est de la compréhension des SIW et des tâches et compétences reliées.

Les études qui découleront de cette recherche viendront enrichir cette compréhension par l'examen d'autres facettes de ce phénomène comme, par exemple, l'étude d'autres types de SIW (extranets, SIW où n'interviennent pas de professionnels de l'information, etc.), dans différents contextes (autres types de gouvernements, autres types d'organisations par exemple), et sous d'autres angles (tels que l'impact des compétences des équipes Web sur l'utilisabilité des SIW ou l'utilisation des SIW par les services d'information).