

ARBIDO-R
Vol. 6 (1991) No 2
ISSN 0258-0772

AR

BI

DO

Revue

2

Vereinigung Schweizerischer Archivare
Vereinigung Schweizerischer Bibliothekare
Schweizerische Vereinigung für Dokumentation

Associazione degli Archivisti Svizzeri
Associazione dei Bibliotecari Svizzeri
Associazione Svizzera di Documentazione

Association des Archivistes Suisses
Association des Bibliothécaires Suisses
Association Suisse de Documentation

Associazioni dals Archivists Svizzers
Associazioni dals Bibliotecaris Svizzers
Associazioni Svizra da Documentaziun

Quelle est l'évolution prévisible des services de documentation dans/pour les entreprises et les organisations?: Quelques réponses fournies par la recherche et l'enseignement.

Luc Quoniam

Le centre de documentation: le passé

Le centre de documentation, au cours de l'histoire, avait comme rôle essentiel le stockage d'un ou plusieurs types d'information. A ce rôle s'est rapidement ajouté celui de collecte et de recherche de l'information. Le concept de rediffusion de l'information est déjà plus récent. Dans toutes ces tâches, le centre de documentation avait essentiellement besoin de connaissances qui allaient de la collecte, l'indexation et le classement jusqu'à la recherche de documents en incluant la gestion de ce «stock».

Le phénomène de surinformation

L'augmentation de la masse des documents publiés a nécessité le recours à des techniques de stockage et de recherche de plus en plus performantes (Microfiches, Fichiers informatiques, Bases de Données).

Cependant, au-delà d'un certain volume (± 30 Mega-octets), un ingénieur ou toute autre personne faisant de la lecture séquentielle, sature¹. La réponse à ce constat fut le développement et l'amélioration des techniques de recherche pour accéder à une information de plus en plus pointue, afin de fournir à l'utilisateur final «*Le document pertinent*».

Jusque là, l'unité indissoluble est la référence spécifique, même si elle est, pour la commodité, découpée en champs (ex: référence bibliographique: Auteur, Titre, Année...)².

Qu'induit ce comportement?

Les distributions de fréquences dans le domaine des sciences de l'information produit des courbes fort connues (courbes de Zipf, Bradford, Lotka...). En simplifiant, ces courbes sont interprétées selon la règle des 80-20 (20% des auteurs écrivent 80% des articles...). Cette règle est vraie pour la masse mais pas forcément pour l'intérêt. Ceci signifie que plus la recherche porte sur le document pertinent plus j'ai des chances de me situer dans les 20% qui contiennent 80%

d'une information qui n'est pas forcément la plus *informative* (elle risque d'être triviale). Ceci est d'autant plus vrai que la quête d'information a pour but l'*innovation*. En effet, l'innovation se situera plus facilement dans la frange de l'information centrale.

L'information pour innovation sera plutôt à la frontière entre deux domaines et ne sera pas encore exprimée (sinon elle n'est plus innovation). La collecte de l'information la plus pertinente élimine le «bruit» mais risque donc d'induire des «silences»³ sur les informations recherchées. Nous voilà revenus au point de départ, l'information risque d'être volumineuse et donc difficile à appréhender par l'utilisateur final.

L'adaptation aux utilisateurs finaux

Il est évident que c'est la première question à se poser. L'information pour l'enseignant, l'étudiant, la connaissance académique, n'est pas la même que l'information pour le décideur, le chercheur (à but de décision et/ou d'innovation). Il est donc indispensable que le centre de documentation s'adapte aux utilisateurs finaux de l'information ainsi qu'à leurs préoccupations.

Nous nous placerons dans la perspective d'une information pour innovation et d'une information pour décision.

Rôle de l'information dans le développement économique

Il est maintenant indéniable que le développement technologique et industriel de pays tels que le Japon n'a pu se faire qu'avec un développement en précurseur ou en parallèle des systèmes d'information. C'est ainsi que l'université de CHIBA (Tokyo) forme de l'ordre de 600 étudiants par an dans le domaine des sciences de l'information⁴. Il ne s'agit pas de vouloir calquer le système japonais car ce comportement conduirait à l'échec, vu les différences culturelles, mais de souligner le rôle de l'information dans le développement et de trouver alors un modèle convenant à notre culture occidentale.

¹ JAKOBIAK F. *Pratique de la Veille Technologique*. Les éditions d'organisation. Paris, 1991. pp. 232

² DOU H., HASSANALY P., QUONIAML, LA TELA A. «Veille Technologique et Information Documentaire». *Le Documentaliste* 27 3 (05-06/90) 132-141

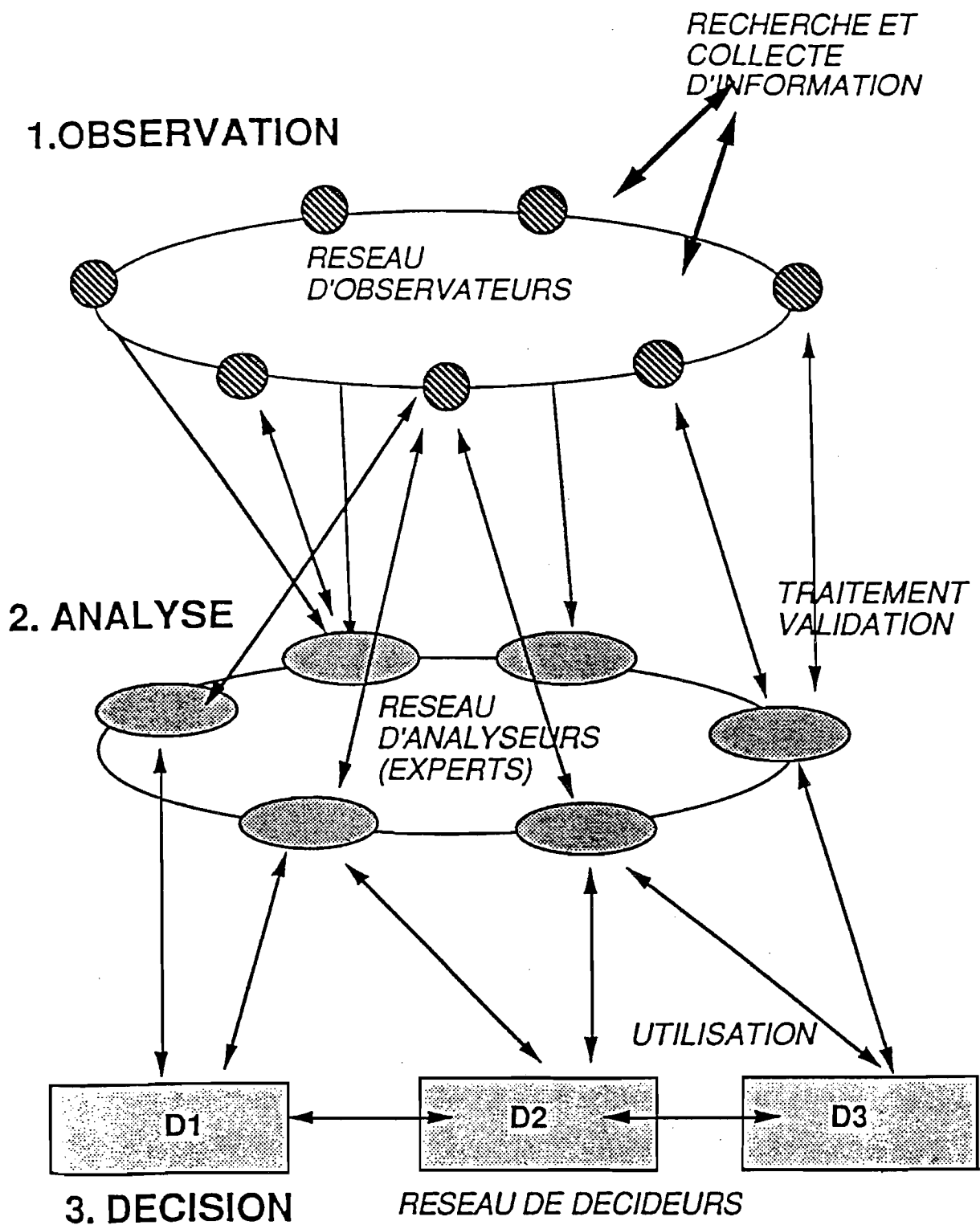
³ DOU H., HASSANALY P., LA TELA A., QUONIAM L. Advanced interfaces to analyse automatically online database set of answers. *Information Services & Use* 10 (1990) 135-145

⁴ *Rapport sur l'état de la Technique du Centre de Prospective et d'Évaluation du Ministère (CPE)*. (1989)

(voir texte p. 45)

VEILLE TECHNOLOGIQUE ACTEURS, FONCTIONS ET FLUX D'INFORMATION

FIG.1



(voir texte p. 45)

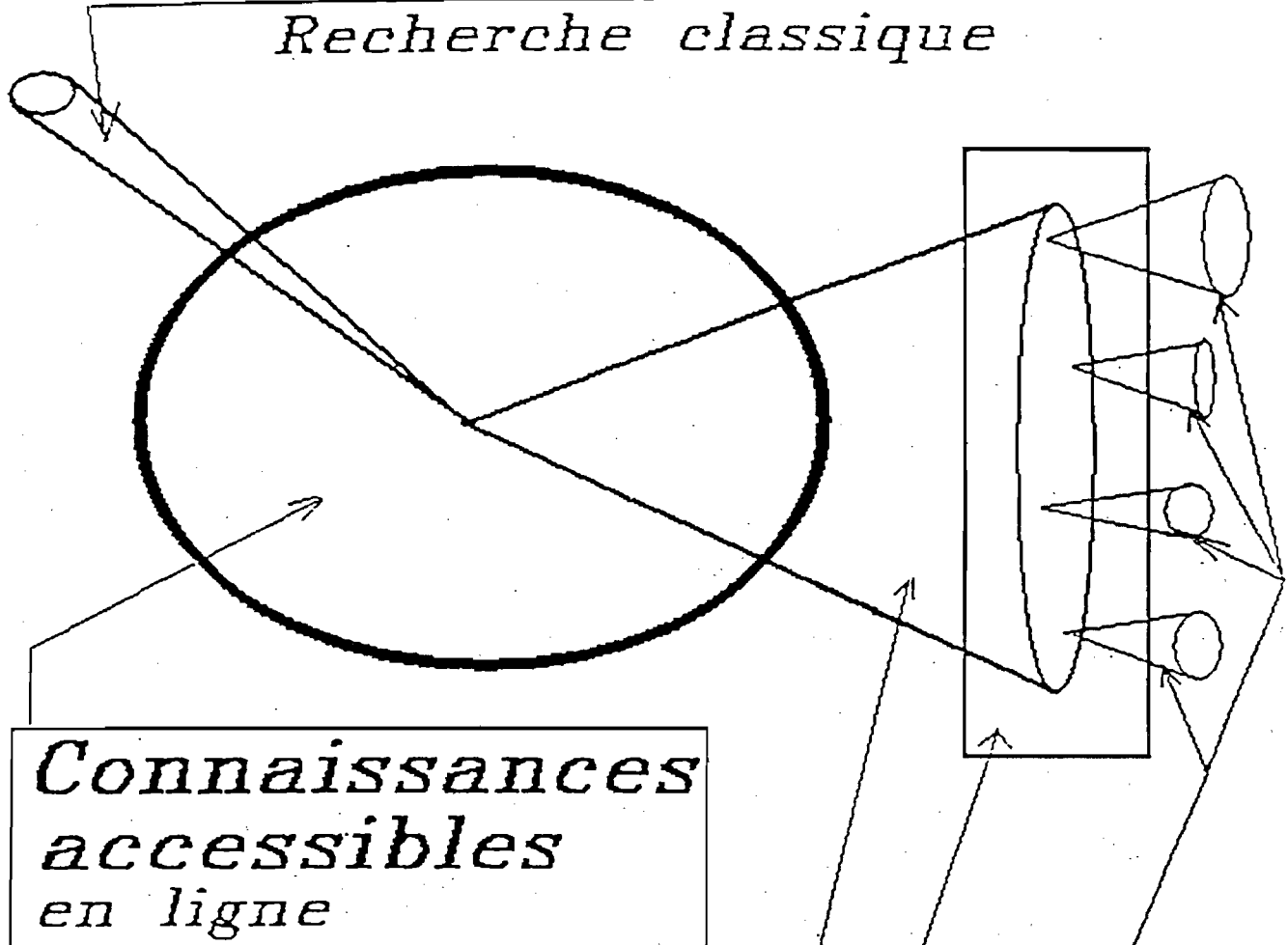
FIG.2

La méthode

Ancien concept:

Descripteurs très précis

Recherche classique



Nouveau concept:

Descripteurs élargis

Filtres informatiques

Informations statistiques élaborées

Le centre de documentation: aujourd'hui et demain

Au vu de ce que nous venons d'écrire, nous pouvons commencer à dégager certaines tendances à respecter:

- Le centre de documentation devra *s'intégrer* dans son organisme en comprenant les *buts* de celui-ci⁵ (quelle est l'utilisation finale de l'information?).
- En plus des activités classiques du centre de documentation, un aspect de plus en plus important sera accordé à l'*analyse de l'information avant rediffusion*.

En effet, nous venons de voir que l'information exhaustive comportera obligatoirement du bruit.

Une analyse des informations sera alors nécessaire pour aider l'utilisateur final dans la compréhension de l'information autrement que par voie de lecture séquentielle. C'est là que la panoplie des outils de traitement de l'information aussi bien «online»⁶ que «offline»⁷ sera nécessaire. C'est là également que la référence spécifique ne sera plus l'entité: chaque champ sera analysé pour donner une idée du contenu informatif des références spécifiques.

Pour faire cela, le centre de documentation devra en plus posséder des connaissances approfondies dans le domaine d'application de l'information analysée (chimiste, biologiste...), ainsi que dans le domaine de l'analyse de l'information. Cette connaissance sera au niveau individuel si possible (concept de *double compétence*), mais sera surtout complétée par un *fonctionnement en réseaux* de personnes ayant chacune sa compétence spécifique. Ceci afin d'obtenir des analyses d'information toujours validées par des experts (voir figure 1 à la page 43).

Ce fonctionnement en réseaux humains devra toujours être doublé des *réseaux télématiques*.

Une *recherche* sur les sciences de l'information est de plus en plus nécessaire, tant au niveau de la recherche de l'information (tout n'est pas possible avec les systèmes de bases de données classiques interrogeables par des systèmes d'opérateurs booléens)², qu'au niveau de l'analyse de l'information. De nombreux travaux ont déjà montré la spécificité des données issues des télé-déchargements impliquant des méthodes d'analyses particulières⁸ (voir figure 2 à la page 44). Cette recherche doit être doublée d'un *enseignement* allant dans ce sens⁹.

La production des résultats se fera sous forme d'analyse de l'information traitée. Ces résultats seront toujours présentés sous forme condensée, concise, validée par les experts du domaine. Une information ainsi prédirigée devient à haute valeur ajoutée et peut directement servir d'*information pour décideurs*.

Quelle place peut alors attendre le centre de documentation?

S'il sait répondre à ces différentes préoccupations, le centre de documentation, tant dans les entreprises que dans les organismes, aura une place de plus en plus importante.

Cette place sera *très proche des centres décisionnels* et renforcera la place ainsi que le rôle indispensable du centre de documentation non plus simple fournisseur de documents mais *intégré* pleinement dans un service de *Veille Technologique* et fournisseur d'informations.

Adresse de l'auteur:

Luc Quoniam
Centre de Recherche Rétrospective – CRRM
Centre Scientifique de St-Jérôme
Université Aix Marseille III
F-13397 Marseille Cedex 13

⁵ JAKOBIAK F. *Maîtriser l'information critique*. Les éditions d'organisation. Paris, 1988. pp. 225

⁶ LARDY J.P. «GET. MAP. MEM. ZOOM et les autres» *Revue Française de bibliométrie*. 1 (1987) 68-82

⁷ DOU H., HASSANALY P., QUONIAM L., LA TELA A. «Post Processing of Online Searches (P.P.O.S. concept).» *Cahiers de la documentation* 3 (1990) 51-72

⁸ PAOLI C., BILLARD P., BLANCHET P., LONGEVIALLE C. *Apport de l'analyse factorielle et de la classification ascendante hiérarchique dans l'analyse des banques de données bibliographiques*. Congrès S.F.B.A. (09/1987) 65-75

DUTHEUIL C. *Les problèmes de l'hétérogénéité des informations à soumettre à l'analyse de données*. Congrès S.F.B.A. (09/1987) 33-37

QUONIAM L., DOU H., HUOT C. *Les méthodes d'analyse des données face à l'information stratégique et l'innovation*. Colloque international sur les méthodes de blocs sériation et applications (04/1990) Strasbourg

⁹ Commission «Europe Technologique, Industrielle et Commerciale» présidée par M. RIBOUD A., mise en place dans le cadre du dispositif de préparation de X^e Plan.

chômaient pas. Ils étaient sollicités à tout moment et quelquefois par plusieurs personnes intéressées à la fois.

Comme toujours, les rencontres professionnelles très importantes, nécessaires et utiles surtout lors d'une réunion internationale, enrichissent encore la participation au congrès.

Enfin, on rentre à la maison avec une valise remplie de documents (pour le moment encore sous la forme de hardcopies...) et la tête pleine de bonnes idées, en espérant que quelques unes de celles-ci pourront se réaliser.

P.S. Un conseil pratique aux participants au «15th IOLIM» de cette année: réservez environ une demi heure par jour pour faire la queue dans leur seul et unique vestiaire.

Alena Kotlar

De l'information tactique à l'information stratégique

Journée inter-professionnelle du Groupe Romand de l'Association Suisse de Documentation

(Fribourg: «Parc Hôtel»; 31 janvier 1991)

Chaque année le GRD (Groupe Romand de l'Association Suisse de Documentation) propose une journée inter-professionnelle, ouverte à tous les praticiens concernés ou intéressés par le développement des techniques de l'information documentaire.

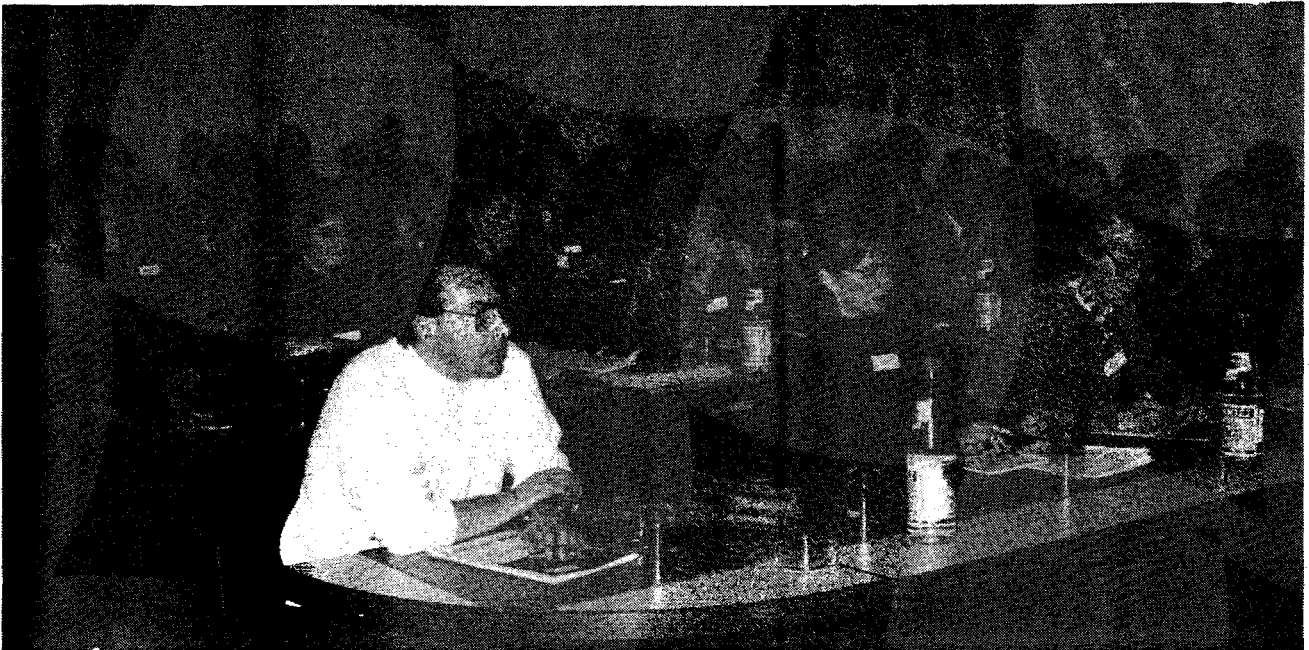
Après un sujet technologique sur les mémoires optiques en janvier 1990, le GRD proposait ce 31 janvier 1991 à Fribourg une journée sur le thème «De l'information tactique à l'information stratégique».

Pour introduire un tel sujet, il était nécessaire de donner quelques définitions, car à trop parler d'information sous toutes ses formes: scientifique, technique, tactique ou stratégique, il est facile de faire surgir des malentendus. C'est à Monsieur Zeller (Archiviste principal à l'Hôpital Cantonal de Genève)

que revint la tâche d'introduire et de définir les mots clés autour desquels allait se dérouler la journée: donnée, information, information tactique, information stratégique, voire information critique, c'est à dire l'information indispensable sans laquelle le développement de l'entreprise ou d'un organisme serait menacé.

La tâche n'était certes pas facile; l'exposé et les schémas qui, reprenant en grande partie les idées de François Jakobiak, eurent le mérite d'être clairs et de donner à chacun un vocabulaire commun susceptible de faciliter les discussions et échanges de vue.

Après ces notions de base destinées en quelque sorte à «planter le décor» de la journée, Monsieur Quoniam (chercheur et enseignant au Centre de Recherche Rétrospective – Université d'Aix Marseille) élargit la perspective en présentant des techniques d'analyse de l'information fondées sur la veille technologique et la bibliométrie. S'appuyant sur des exemples concrets, il démontra comment certaines techniques d'analyse mathématique et statistique permettent de répondre à des questions courantes de surveillance de concurrence et d'observation du marché, alors que des techniques plus traditionnelles de documentation auraient laissé ces questions sans réponse ou tout au moins sans réponse concise et significative. Car l'objectif est d'offrir aux décideurs non pas des données brutes (listing de références provenant de banques de données par exemple) mais bien des informations critiques résumées en une page maximum ou, si possible, en un tableau de quelques chiffres clés. Bien que la démarche présentée par Monsieur Quoniam soit, au départ, fondée sur un corpus de références obtenu grâce à la recherche en ligne, technique à la portée de la plupart des centres de documentation, toutes les opérations suivantes, de part les moyens informatiques nécessaires et l'application sophistiquée du calcul matriciel, sont en fait expérimentales. Mais le but de Monsieur Quoniam était de prouver qu'à partir de la recherche en ligne, il était possible d'utiliser des méthodes mathématiques afin de condenser l'information et de la présenter sous forme de tableaux parfaitement lisibles

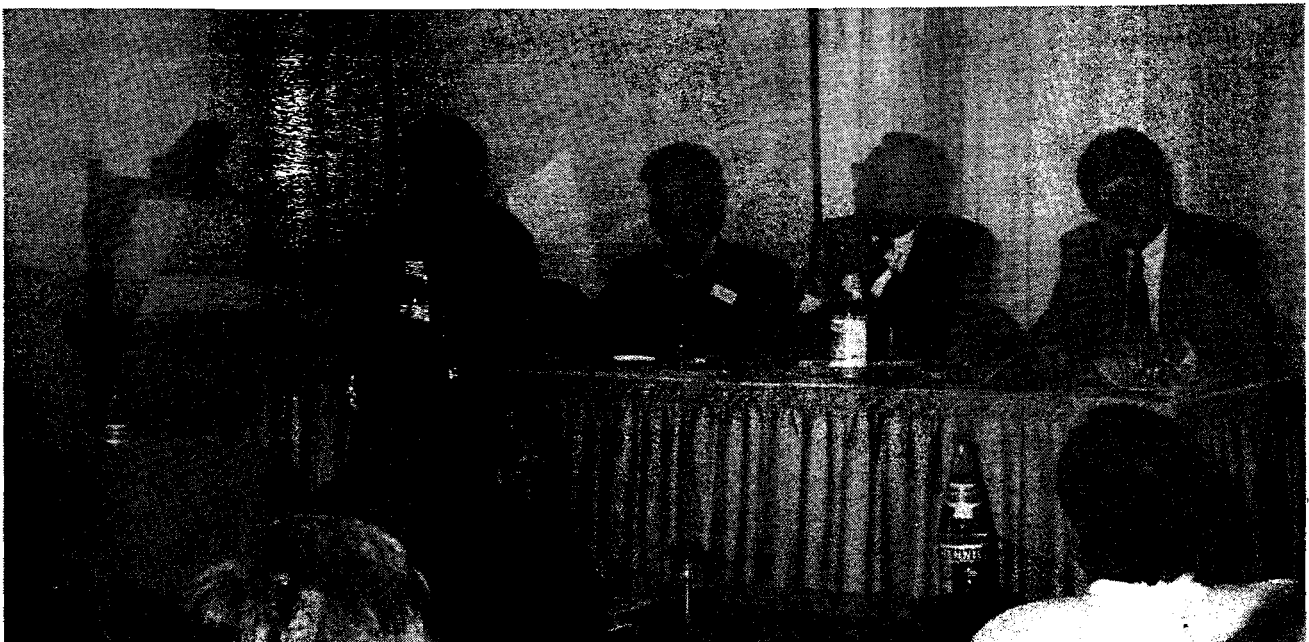


Une vue de l'auditoire pendant une des conférences...

et directement utilisables pour répondre à des questions pratiques. Et de rappeler en conclusion que ce qui est expérimental aujourd'hui ne le sera peut-être plus demain. L'exposé suivant présenté par Monsieur Ducret (Market Research Manager – Digital Europe) permet de revenir à des considérations plus familières sur le rôle que doit remplir un centre de documentation de taille moyenne face à des demandes très diversifiées car émanant de plusieurs services ou filiales de

Digital Europe. Comment, dans ce contexte «éclaté», mieux connaître les besoins des utilisateurs afin de fournir un ensemble complet et cohérent de services documentaires qui vont de la gestion des sources d'information jusqu'à l'élaboration de modèles de planification du marché, véritables outils de décision stratégique. Certes l'environnement «high tech» met à la disposition de ce centre de documentation un éventail de possibilités pour traiter et diffuser l'informa-

... et les conférenciers: MM D. Ducret, L. Quoniam, J.D. Zeller et l'animateur des débats: M.G. Ducarroz



tion: service vidéotex interne, catalogue électronique, banques de données, stockage sur support magnétique. Mais réflexion et analyse sont nécessaires afin d'utiliser cette technologie à bon escient.

Le débat de l'après-midi animé par Monsieur Ducarroz (ex-directeur de la Chambre de Commerce de Fribourg) réunissait tous les intervenants du matin dans le but de faire la synthèse des exposés et de répondre aux interrogations des participants.

Les exposés successifs avaient en effet laissé entrevoir plusieurs problèmes. Celui tout d'abord de la double (triple?) compétence des personnes chargées de l'information documentaire: compétence en documentation, compétence dans le sujet traité, voire compétences en mathématiques.

Beaucoup de compétences à réunir pour revaloriser une profession qui selon certains intervenants a besoin d'un «lifting» pour gagner quelque crédibilité auprès des dirigeants d'entreprises. Il est une nouvelle fois apparu que le terme «documentation» est encore trop mal perçu dans les entreprises. Il a même été suggéré de proscrire le terme et de le déguiser sous l'appellation «veille technologique» même si les deux notions sont finalement équivalentes.

La documentation, quelque soit son nom, doit se rapprocher des centres de décision en utilisant des méthodes performantes de traitement de l'information sinon l'information ne sera pas utilisée et donc pas valorisée. Le défi actuel est d'extraire cette information parmi la masse toujours grandissante, de l'analyser et de la condenser afin de la rendre digeste. Il faut garder à l'esprit qu'une personne humaine ne peut absorber que 30 megaoctets d'information par an!

Pour réaliser des grilles de lecture de l'information primaire, pour condenser l'information et la simplifier sans toutefois la déformer, des outils sont en train d'être développés, et d'autres suivront, adaptés au traitement du texte intégral, encore difficile à manipuler, ou au traitement des multimédia, dont la technique reste très onéreuse.

Mais comment les documentalistes doivent-ils interpréter ces perspectives et quelle est l'implication de ces développements pour la

profession? Evolution? Inévitablement. Disparition? Pas forcément.

Pourtant il a bien fallu s'interroger au cours de ce débat sur l'absence flagrante parmi les participants de ceux pour lesquelles toutes ces réflexions et recherches sont menées: les décideurs.

Car si cette journée avait réuni de nombreux praticiens de l'information documentaire venant de toute la Suisse, les représentants d'autres groupes professionnels, à une ou deux exceptions près, étaient malheureusement absents. Était-ce en raison de ce fameux barrage psychologique face à tout ce qui est documentation ou d'une disponibilité vraiment très restreinte des représentants des entreprises?

Isabelle de Kaenel
Nicole Vautier

Remarque de la rédaction:

Les conférences présentées à cette journée interprofessionnelle paraîtront dans le no 2 de L'ARBIDO-R.

Proceedings of the first International Conference on Bibliographic Access, Bath, 14-17 September 1989

The proceedings of this conference announced in ICBC 19(1), have now been published. — Bibliographic Access in Europe: First International Conference. The proceedings of a conference organized by the Centre for Bibliographic Management and held at the University of Bath, 14-17 September 1989, edited by Lorcan Dempsey. Aldershot: Gower, 1990, 315p. ISBN 0566-03644-4.

Names of Cities: An Authoritative List of Language Forms For Catalogue Entries

This Soviet contribution to the UBCIM Programme was prepared by the staff of the map