

Christine Dufour

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

Implication des professionnels de l'information dans les systèmes d'information Web : Enquête pan-canadienne¹

Résumé

Cette communication présente les résultats d'une enquête descriptive ponctuelle pan-canadienne cherchant à dresser un portrait détaillé de l'intervention des professionnels de l'information dans les systèmes d'information Web. Elle vise ainsi à valider une première étude en milieu gouvernemental à tous les types de milieu et à en actualiser les résultats.

Abstract

This communication presents the results of a descriptive pan-Canadian survey aiming at getting a detailed picture of the intervention of information professionals in Web information systems. This study tries to validate a previous study in governmental setting to all types of environment as well as updating its results.

1. Problématique

Selon Byrne (2000), les organisations du 21^e siècle seront des organisations « Web » basées sur un mode de gestion réticulaire et intégrant les nouvelles technologies, dont Internet, à leurs activités. L'augmentation observée de l'implantation dans les organisations des systèmes d'information Web (SIW) concorde avec cette vision. De plus en plus d'organisations mettent en place des systèmes Web pour différentes raisons : soutenir le travail interne (intranets), s'assurer une présence sur le Web (sites Web publics), permettre la communication interentreprises (extranets) et supporter l'interaction avec les consommateurs (systèmes de commerce électronique) (Detlor, 2000).

Bien que populaires, les SIW restent un phénomène relativement récent et l'avancement de la recherche sur ce sujet varie selon les aspects traités. Ces systèmes doivent être étudiés dans leur globalité, ce que peu d'études font malgré les dangers que représente une connaissance insuffisante de leur environnement (Detlor, 2001; Martini et al., 2009) et des perspectives apportées par les équipes Web (Klein et al., 2002; Martini et al., 2009; White, 2008). Les organisations n'ont ainsi que peu de modèles quant aux équipes Web et aux structures organisationnelles soutenant une implantation réussie de ces systèmes. Elles naviguent à vue avec les coûts et les problèmes qu'une telle situation peut engendrer, tant au niveau de la qualité des SIW développés que de l'utilisation maximale des compétences organisationnelles disponibles.

Un SIW peut être considéré comme un méta-produit d'information comportant un contenant et un contenu (Orna, 2007). C'est un système d'information complexe ayant plusieurs dimensions (Figure 1) : une dimension informationnelle, des dimensions graphiques et technologiques, sans oublier la dimension des utilisateurs pour lesquels il est développé, dimension souvent négligée ce qui peut menacer son implantation (Yang & Tang, 2005).

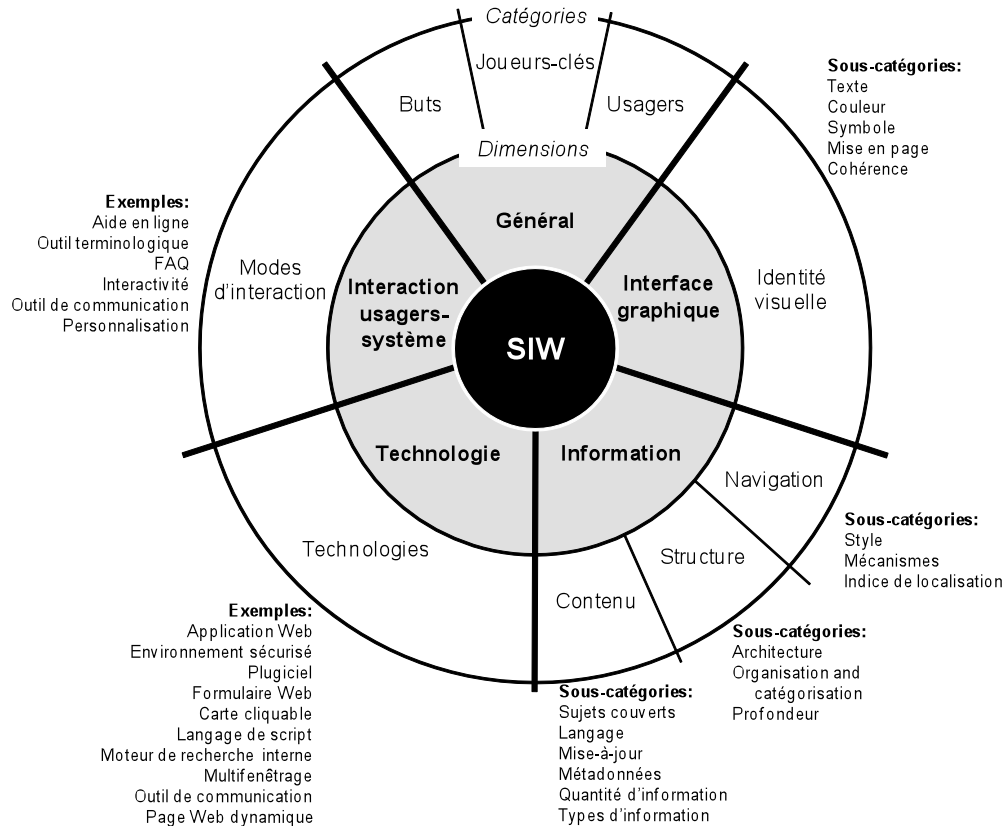


Figure 1. Modèle général des SIW (Dufour, 2003; Dufour & Bergeron, 2004).

Une complexité extrinsèque vient s'ajouter comme ce SIW s'inscrit à même l'écosystème organisationnel. Plusieurs modélisations et méthodologies ont été développées pour aborder cette complexité (par ex., le modèle de l'écologie informationnelle de Davenport (1997) et l'approche de l'informatique sociale mise de l'avant par Kling (Kling et al., 2005)), considérant par exemple les ressources humaines, technologiques et informationnelles. Ainsi l'impact des SIW n'est pas que technologique mais touche les organisations dans leur globalité, nécessitant de nouveaux modèles et acteurs organisationnels pour s'y adapter.

Bien que l'on retrouve dans la littérature des exemples de configurations, aucun consensus n'émerge et peu d'études empiriques ont été menées pour identifier les plus efficaces. Les quelques recherches s'y intéressant les observent souvent en « silo professionnel » mettant l'accent sur certains acteurs (voir Van der Walt & Van Brakel (2000) pour les webmestres et Taylor et al. (2001) pour les informaticiens). Rares sont les études s'intéressant à l'ensemble des acteurs dans une perspective organisationnelle (voir Butler (2003) et Bansler et al. (2000)). L'intervention dans les systèmes Web de certains professionnels ne fait pas toujours consensus (Orna, 2007). C'est entre autres le cas pour les professionnels de l'information (PI).

Les PI, en sus de devoir adapter leurs pratiques aux nouvelles réalités numériques (Adourian & Schweyer, 1997), voient s'ouvrir de nouveaux champs d'intervention comme acteurs potentiels dans les SIW. Formés comme professionnels de la gestion de l'information, ils possèdent les compétences pour intervenir au niveau de la dimension informationnelle des SIW. Bien que leur

implication dans ces systèmes soit maintenant fréquente (Raward, 2003), leur positionnement dans les équipes Web ne fait l'objet d'aucun consensus explicite. Leur intervention se restreint souvent aux SIW des services d'information et non à ceux à portée organisationnelle plus large (Dufour, 2003), dénotant ainsi une reconnaissance limitée de leurs rôles à l'extérieur des sphères documentaires.

Afin de mieux comprendre cette place ainsi que plus largement l'impact de la composition des équipes Web sur les SIW, un programme de recherche en trois temps a été mis en place :

- *Phase 1*
Étude du rôle des PI dans les SIW en milieu gouvernemental canadien (Dufour, 2003).
- *Phase 2*
Étude du rôle des PI dans les SIW sans restriction de milieu (présente communication).
- *Phase 3*
Étude de l'impact de la composition des équipes Web sur les SIW et leurs usagers (en cours).

Cette communication présentera les résultats de la deuxième phase cherchant à produire un portrait détaillé de l'intervention des PI dans des SIW, tous milieux confondus. Plus précisément, elle voulait répondre aux questions de recherche suivantes :

- 1) Dans quels types de SIW sont impliqués les PI?
- 2) Quels sont les rôles des PI dans les SIW?
- 3) Quels facteurs influencent les rôles des PI dans les SIW?

2. Méthodologie

Une enquête descriptive ponctuelle fut menée afin de valider les résultats de la première étude à tous les types de milieux. La population cible était les PI – définis comme toute personne ayant une maîtrise en sciences de l'information – impliqués dans des SIW d'organisations canadiennes. Ces derniers furent principalement rejoints par le biais d'associations pan-canadiennes et provinciales du domaine comme, par exemple, la *Canadian Library Association* et l'Association des archivistes du Québec. L'invitation a été lancée sur leurs listes de discussion ou par l'intermédiaire d'une personne ressource. Les données de l'enquête ont été colligées par le biais d'un questionnaire Web auto-administré (dans les deux langues officielles), construit à partir des résultats de la phase 1.

Dans un premier temps, comme pré-test, l'invitation fut lancée auprès d'une seule liste. Suite à l'analyse des vingt-huit questionnaires complétés, elle fut étendue à toutes les associations identifiées (plus d'une vingtaine). La collecte s'est terminée en avril 2008. Cent dix-neuf PI ont rempli le questionnaire², principalement occupant des postes professionnels (70,69%) ou de gestion (21,55%). Ils proviennent de milieux diversifiés, dont ceux de l'enseignement supérieur (33,61%), gouvernemental (24,37%) et municipal (19,33%). Bien que la majorité fût rattachée à une bibliothèque (66,39%), d'autres services étaient présents (centres d'archives, unités de gestion

de l'information, départements d'informatique, de communication). Des analyses statistiques ont été effectuées pour les questions fermées tandis que les questions ouvertes ont été analysées par le biais d'une analyse de contenu qualitative.

3. Résultats : faits saillants

Types de SIW

Contrairement à la première étude, tous les types de systèmes étaient représentés parmi les 229 SIW identifiés, un peu plus de la moitié étant des sites Web publics, un peu plus du tiers, des intranets. Ces SIW sont des systèmes complexes, visant pour la majorité simultanément plusieurs objectifs et s'adressant à des clientèles multiples. Leurs objectifs varient significativement selon le type de SIW, tel qu'observé par Detlor (2000). Leur forte visée informationnelle (86,46% voulant informer) peut expliquer en partie la présence des PI dans leurs équipes Web.

Intervention des PI

Pour un peu plus du tiers des répondants, leur intervention Web ne représente qu'un faible pourcentage de leurs tâches (moins de 25%). Toutefois, près du tiers occupent au moins la moitié de leurs journées avec les SIW et portent des titres révélateurs de ces fonctions. Bien qu'ils interviennent sur l'ensemble des dimensions des SIW, les tâches informationnelles, transversales et liées à l'interaction usagers-système se retrouvent au cœur de leur implication (Figure 2). Les autres dimensions apparaissent plus périphériques, coexistant plus fréquemment avec les dimensions informationnelles et transversales.

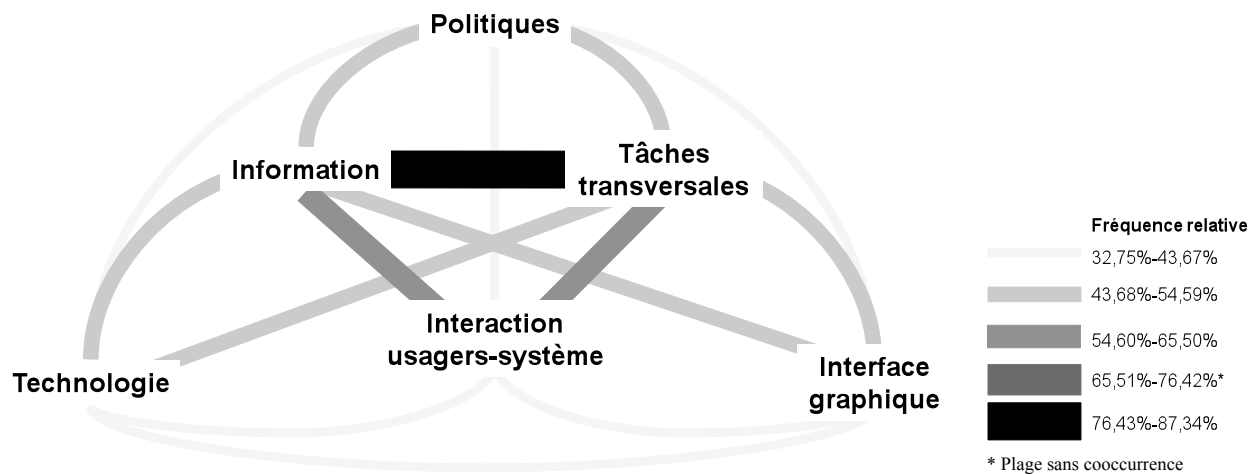


Figure 2. Cooccurrences des dimensions couvertes par les tâches des PI dans les SIW (n=229 SIW).³

Les dimensions des politiques et de l'interface graphique, bien que moins présentes, le sont plus qu'à la phase 1 (Figure 3). La centralisation rencontrée en 2003 à ce niveau peut expliquer le peu de place pris à ce moment, centralisation qui a pu évoluer au fil des ans vers un modèle plus décentralisé.

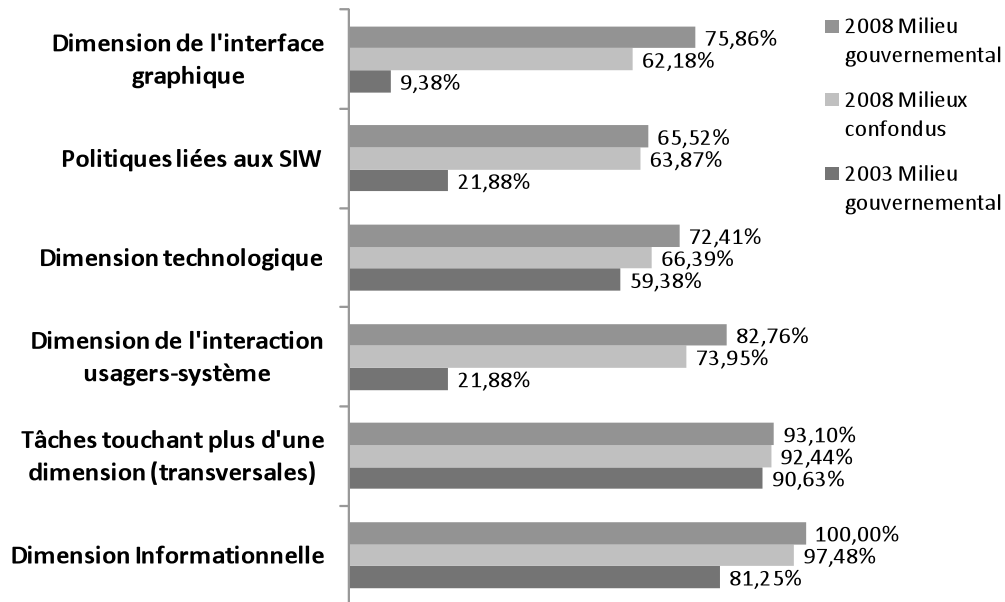


Figure 3. Pourcentage des répondants par dimension d'intervention en milieu gouvernemental ainsi que tous milieux confondus (n=119 PI en 2008, n=32 PI en 2003).

Facteurs influençant les tâches des PI

Plusieurs facteurs ont été identifiés venant moduler les tâches des PI dans les SIW. Leur type de poste et le niveau d'intervention ont un impact statistiquement significatif sur les tâches, distinguant par exemple l'intervention des professionnels et des gestionnaires, des bibliothécaires de référence et des webmestres. D'autres différences intéressantes sont observées, bien que non statistiquement significatives, caractérisant les tâches par rapport aux types de SIW et au profil organisationnel des répondants.

Les résultats de cette étude, en contribuant à augmenter les connaissances sur l'intervention des PI dans les SIW, pourra les aider à mieux s'y positionner, permettre aux organisations de mieux exploiter leurs ressources humaines, ainsi qu'aux écoles et associations professionnelles d'adapter leur formation pour inclure ces nouveaux rôles. La phase 3 permettra d'étudier les équipes Web dans leur ensemble, apportant un éclairage nouveau sur ce phénomène.

4. Notes

¹ L'étude détaillée dans cette communication a été financée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) (petite subvention interne).

² L'absence d'une liste exhaustive des PI canadiens empêche le calcul du taux de réponse. Plusieurs moyens ont été pris pour l'augmenter (variété des canaux de distribution, facilité d'utilisation du questionnaire, etc.).

³ La force de cooccurrences de deux dimensions (i.e. lorsqu'elles sont couvertes pour un même SIW) est représentée par l'épaisseur du lien entre elles ainsi que par la teinte de ce lien.

5. Références

- Adourian, Armig, and Kitty Schweyer. 1997. Intranets and the proactive librarian. *Information Outlook* 1 (7):19-22.
- Bansler, Jorgen P., Jan Damsgaad, Rens Scheepers, Erling Havn, and Jacob Thommesen. 2000. Corporate intranet implementation: managing emergent technologies and organizational practices. *Journal of the Association for Information Systems* 1.
- Butler, Tom. 2003. An institutional perspective on developing and implementing intranet- and internet- based information systems. *Info Systems Journal* (13):209-231.
- Byrne, John A. 2000. Management by Web. *BusinessWeek*:84-96.
- Davenport, Thomas H., and Laurence Prusak. 1997. *Information ecology : mastering the information and knowledge environment*. New York: Oxford University Press.
- Detlor, Brian. 2000. Facilitating organizational knowledge work through Web Information Systems : an investigation of the information ecology and information behaviours of users in a telecommunications company, University of Toronto. Faculty of Information Studies.
- . 2001. The influence of information ecology on e-commerce initiatives. *Internet Research* 11 (4):286-295.
- Dufour, Christine. 2003. Étude du rôle des professionnels de l'information dans les systèmes d'information Web du gouvernement fédéral canadien, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal, Montréal.
- Dufour, Christine, and Pierrette Bergeron. 2004. Toward a Unified Framework for Assessing the Complexity of Digital Libraries. In *4th ACM/IEEE-CS joint conference on Digital libraries*. Tuscon, AZ, ÉU: ACM Press.
- Klein, Gary, James J. Jiang, and Debbie Tesch. 2002. Wanted: project teams with a blend of IS

- professional orientation. *Communications of the ACM* 45 (6):81-87.
- Kling, Rob, Howard Rosenbaum, and Steve Sawyer. 2005. *Understanding and communicating social informatics : a framework for studying and teaching the human contexts of information and communication technologies*. Medford, N.J.: Information Today, Inc.
- Martini, A, M Corso, and L Pellegrini. 2009. An empirical roadmap for intranet evolution. *International Journal of Information Management* 29 (4):295-308.
- Orna, L.P. 2007. Collaboration between library and information science and information design disciplines. On what? Why? Potential benefits? *Information Research* 12 (4).
- Raward, Roslyn. 2003. A Report on the development of a usability analysis tool for the evaluation of library web sites.
- Taylor, Mark J., David England, and David Gresty. 2001. Knowledge for Web site development. *Internet Research* 11 (5):451-461.
- Van der Walt, Pieter W., and Pieter A. Van Brakel. 2000. Task analysis of the Webmaster: Results of an empirical study. *Aslib Proceedings* 52 (1):20-38.
- White, M. 2008. Plus ça change... *EContent* 31 (10):16.
- Yang, Heng-Li, and Jin-Hsin Tang. 2005. Key user roles on web-based information systems requirements. *Industrial Management & Data Systems* 105 (5):577-595.