

**Pierrette Bergeron**

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

## **Capacité d'intervention des professionnels de l'information dans l'organisation : typologie des rôles des professionnels de l'information en regard des caractéristiques des organisations.**

---

Il est maintenant admis que l'information est une ressource essentielle à l'organisation. Les dirigeants réalisent de plus en plus qu'ils doivent gérer et utiliser l'information pour une meilleure performance et pour améliorer ou maintenir la capacité d'innovation de leur organisation. La gestion des ressources d'information apparaît comme étant une stratégie adéquate en réponse aux problèmes organisationnels d'information. Comme la qualité des décisions prises dans l'organisation est tributaire de la disponibilité d'information de qualité, qu'elle soit courante ou historique, une organisation devrait mettre en place les mécanismes nécessaires pour maximiser la disponibilité de cette information et favoriser son utilisation et ainsi devenir une organisation "intelligente".

Parmi les mécanismes privilégiés se trouvent les fonctions d'information que sont les experts du domaine, les experts de l'information et les experts des technologies de l'information. Les experts du domaine sont les principaux fournisseurs d'information évaluée aux dirigeants. Les experts de l'information (bibliothécaires, archivistes, veilleurs) et les experts des technologies de l'information (informaticiens, spécialistes en réseautique, etc.) sont ceux dont le mandat premier et explicite dans l'organisation est de gérer l'information et les supports pour en maximiser l'acquisition, le traitement, la diffusion et la réutilisation. Chaque fonction d'information se situe le long du continuum du processus de valeurs ajoutées, de la collecte de données, en passant par l'information, jusqu'à la connaissance productive et finalement l'action. La présence de ces services, ainsi que leurs caractéristiques et leur structure, varient d'une organisation à l'autre. La place et les rôles que peuvent jouer les experts de l'information, en particulier les professionnels de l'information documentaire, y est fort variable. Cependant, on connaît peu les facteurs influençant cette capacité d'intervention, ainsi que l'adéquation des rôles en fonction des caractéristiques organisationnelles.

Cette communication présentera une typologie des rôles joués par les professionnels de l'information et de l'incidence de ces rôles en fonction de caractéristiques organisationnelles dans 12 grandes organisations publiques et privées situées dans la grande région métropolitaine de Montréal. Une approche qualitative de cas a été utilisée pour réaliser cette étude, avec des entrevues en profondeur menées auprès de dirigeants et de professionnels de l'information, l'analyse de documents pertinents et l'observation dans les organisations étudiées. L'analyse des données est présentement en cours. Les résultats préliminaires suggèrent que la capacité d'intervention et les rôles que peuvent jouer les professionnels de l'information doivent être modulés en fonction des stratégies et de la culture de l'organisation. Cette communication s'inscrit dans le thème "Individuals and Organizations" de la conférence. La présentation sera faite en anglais.