

Université de Montréal

**Étude du rôle des professionnels de l'information dans  
les systèmes d'information Web du gouvernement fédéral  
canadien**

par

Christine Dufour

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée à la Faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade de Ph.D.  
en sciences de l'information

Octobre, 2003

© Christine Dufour, 2003

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Cette thèse intitulée :

Étude du rôle des professionnels de l'information dans les systèmes d'information Web du  
gouvernement fédéral canadien

présentée par :  
Christine Dufour

a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

---

président-rapporteur

Pierrette Bergeron  
directrice de recherche

---

membre du jury

---

examineur externe

---

représentant du doyen de la FES

## Résumé

Les professionnels de l'information traversent actuellement une période de redéfinition de leur profession provoquée par la transformation de l'information et des processus informationnels vers un mode de plus en plus électronique. Les systèmes d'information Web (SIW) — c'est-à-dire des systèmes d'information basés sur les technologies Web tels que les sites Web externes, les intranets, les systèmes de commerce électronique et les extranets — font partie des technologies à l'origine de ces changements. Ces systèmes sont de plus en plus adoptés par les organisations et, en particulier, par les gouvernements dans leur volonté de devenir électroniques. Le gouvernement fédéral canadien est reconnu comme un des plus innovateurs en matière de SIW et doit adapter son environnement informationnel, dont font partie les professionnels de l'information, à l'introduction de ces systèmes. Malgré l'innovation que les SIW représentent, peu d'études empiriques ont été menées pour identifier quels sont les intervenants nécessaires à leur mise en place. Aucun consensus n'émerge de la littérature quant à la nature de l'intervention des professionnels de l'information dans ces systèmes.

Cette recherche vise à accroître les connaissances sur l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW. Pour les besoins de cette recherche, les professionnels de l'information sont définis comme les personnes ayant une maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information ou toute autre formulation équivalente. Cette recherche étudie quatre questions de recherche qui portent sur : (1) les rôles des professionnels de l'information décrits dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW ainsi que ceux des autres intervenants mentionnés en lien direct avec les SIW, (2) les types de SIW dans lesquels les professionnels de l'information interviennent, (3) les tâches des professionnels de l'information dans ces SIW, et (4) les autres intervenants qui travaillent dans ces systèmes. Une approche qualitative a été utilisée pour répondre à ces questions et implique quatre modes de collecte des données : (1) des entrevues en profondeur en personne avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW, (2) une analyse des SIW où interviennent ces professionnels de l'information, (3) une analyse des politiques pan-gouvernementales liées aux SIW, et (4) la documentation pertinente. Les professionnels de l'information rencontrés proviennent de

sept ministères du gouvernement fédéral canadien, ministères retenus pour leur implication dans les SIW.

Les résultats indiquent que les professionnels de l'information rencontrés interviennent dans les SIW aux niveaux micro et macro, c'est-à-dire dans des SIW spécifiques ainsi que globalement au niveau de l'ensemble des SIW d'un ministère ou du gouvernement fédéral. Ces professionnels de l'information sont impliqués dans toutes les dimensions et les phases de développement des SIW. Les tâches liées au contenu sont prédominantes mais les tâches technologiques sont aussi très présentes. Trois variables se dégagent de cette étude qui ont un impact sur l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW : les types de SIW, les types de postes occupés par les professionnels de l'information et les types de gouvernance.

**Mots-clés** : professionnel de l'information, système d'information Web, intranet, site Web externe, environnement informationnel, gouvernement fédéral canadien, gouvernement électronique, politique d'information

## **Abstract**

Information professionals are rethinking their role, which is being challenged by the transformation to the electronic environment of information and information processes. Web information systems (WIS) — that is, information systems based on Web technologies such as external Web sites, intranets, extranets and electronic commerce systems — are one of the technologies that is bringing these changes about. Organizations are making massive investments in WIS. Governments are implementing WIS as they move toward e-government. The Canadian federal government is one of the most innovative in term of WIS, and has to adapt its information environment, including information professionals, to cope with these systems. Despite the innovative character of WIS, few empirical studies were found which try to gain a better understanding of the players needed to implement such systems. No consensus seems to exist in the literature on the role of the information professional in WIS.

This study aims at increasing knowledge of the roles information professionals play in WIS. In this study, an information professional is someone with a graduate degree in library and information science or equivalent. The study examines four research questions: (1) the role of information professionals described in the WIS-related cross-governmental information policies as well as those of the other players directly related to WIS, (2) the types of WIS in which information professionals are involved, (3) the WIS-related tasks of information professionals, and (4) other players involved in WIS. A qualitative approach has been used based on four data collection techniques: (1) in-depth face-to-face interviews with information professionals involved in WIS, (2) an analysis of the WIS in which those information professionals are involved, (3) an analysis of the WIS-related pan-governmental information policies, and (4) relevant evidence in the existing documentation. The information professionals interviewed are from seven departments of the Canadian federal government. These departments were chosen because of their work in the area of WIS.

The results show that information professionals are working with WIS at the micro and macro levels, involved with specific WIS as well as with all the WIS of a department or of the government. The information professionals are involved in all the dimensions and the

development phases of WIS. Their content-related tasks on the WIS are predominant but the technological tasks are also very present. The study found that three variables impact on the role of information professionals in WIS: types of WIS, types of jobs of information professionals, and types of governance.

**Keywords** : information professional, Web Information System, intranet, external Web site, information environment, Canadian federal government, e-government, information policy

## Table des matières

Introduction .....	1
Objectifs de l'étude .....	4
Questions de recherche .....	4
Chapitre 1. Revue de la littérature.....	6
Introduction .....	6
Définition des concepts .....	6
Environnement informationnel .....	12
Portrait des SIW .....	13
Typologie des SIW .....	33
Tâches des professionnels de l'information dans les SIW .....	43
Conclusion .....	54
Chapitre 2. Méthodologie .....	56
Introduction .....	56
Approche générale .....	56
Collecte des données .....	57
Analyse des données .....	76
Qualité de la recherche.....	81
Conclusion .....	87
Chapitre 3. Résultats .....	89
Introduction .....	89
Question de recherche 1 : Politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW .....	89
Question de recherche 2 : Types de SIW dans lesquels sont impliqués les professionnels de l'information .....	97
Question de recherche 3 : Tâches des professionnels de l'information dans les SIW .....	112
Question de recherche 4 : Autres intervenants impliqués dans les SIW avec les professionnels de l'information et leurs tâches .....	133
Conclusion .....	140
Chapitre 4. Discussion .....	142

Introduction .....	142
Intervention globale des professionnels de l'information dans les SIW .....	142
SIW dans lesquels interviennent des professionnels de l'information .....	149
Intervenants impliqués dans des SIW avec les professionnels de l'information.....	154
Variables qui influencent l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW.....	158
Limites de l'étude .....	161
Conclusion .....	162
Conclusion .....	165
Implications théoriques .....	166
Implications méthodologiques .....	167
Implications pratiques .....	169
Recherches futures .....	172
Bibliographie.....	174
Annexe 1. Liste des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW analysées .....	xvii
Annexe 2. Grille d'analyse pour les politiques d'information gouvernementales liées aux SIW .....	xix
Annexe 3. Instruments pour les entrevues en profondeur en personne avec les professionnels de l'information impliqués dans des SIW .....	xxi
Annexe 4. Grille d'analyse pour les SIW .....	xxxix
Annexe 5. Typologie détaillée des SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information. ....	xliv
Annexe 6. Guide de codification pour les entrevues en profondeur en personne avec les professionnels de l'information impliqués dans des SIW.....	li

## Liste des tableaux

Tableau I. Synthèse des composantes, tâches et compétences professionnelles propres à la planification stratégique pour tous les types de SIW. ....	29
Tableau II. Synthèse des composantes, tâches et compétences professionnelles propres à la conception et opérationnalisation pour tous les types de SIW. ....	30
Tableau III. Synthèse des composantes, tâches et compétences professionnelles propres à la gestion des ressources pour tous les types de SIW. ....	31
Tableau IV. Catégories qui décrivent les documents Web en fonction des approches utilisées. ....	35
Tableau V. Typologie détaillée des SIW développée à partir de la revue de la littérature. ....	39
Tableau VI. Principales composantes et tâches propres à l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW. ....	51
Tableau VII. Liens entre les questions de recherche, les modes de collecte des données et les instruments de collecte des données. ....	61
Tableau VIII. Unités d'attache et codes de classification des postes des répondants. ....	63
Tableau IX. Champs d'étude des répondants (N=32). ....	64
Tableau X. Nombre d'années dans le poste ainsi que nombre d'années d'expérience avec les SIW (N=32). ....	64
Tableau XI. Types de SIW spécifiques analysés dans lesquels interviennent les professionnels de l'information rencontrés (N=21). ....	67
Tableau XII. Intervenants identifiés dans les politiques qui interviennent de manière globale dans les SIW. ....	94
Tableau XIII. SIW analysés par rapport aux types génériques de SIW et aux niveaux organisationnels représentés (N=21). ....	98
Tableau XIV. Version abrégée de la typologie détaillée des SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information. ....	98
Tableau XV. Buts visés par l'ensemble des SIW, en ordre décroissant de fréquence. ....	101
Tableau XVI. Buts visés par types génériques de SIW (N=21). ....	101

Tableau XVII. Buts visés selon le niveau organisationnel représenté par les SIW (N=21).....	102
Tableau XVIII. Clientèles ciblées par l'ensemble des SIW, en ordre décroissant de fréquence. ....	102
Tableau XIX. Clientèles ciblées par types génériques de SIW (N=21).....	103
Tableau XX. Clientèles ciblées selon le niveau organisationnel représenté par les SIW (N=21).....	104
Tableau XXI. Description de la catégorie Contenu de la dimension informationnelle des sites Web externes (N=10).....	104
Tableau XXII. Description de la catégorie Structure de la dimension informationnelle des sites Web externes (N=10).....	106
Tableau XXIII. Description de la catégorie Navigation de la dimension informationnelle des sites Web externes (N=10).....	106
Tableau XXIV. Description de la catégorie Technologies caractéristiques (dimension technologique des sites Web externes) (N=10).....	108
Tableau XXV. Description de la catégorie Identité visuelle de la dimension de l'interface graphique des sites Web externes (N=10).....	109
Tableau XXVI. Description de la catégorie Modalités d'interaction avec les utilisateurs de la dimension de l'interaction système-utilisateurs des sites Web externes (N=10).....	109
Tableau XXVII. Synthèse des caractéristiques spécifiques des SIW analysés en fonction de la typologie détaillée des SIW (N=10).....	110
Tableau XXVIII. Tâches des professionnels de l'information dans les SIW.....	113
Tableau XXIX. Tâches des professionnels de l'information en ordre décroissant de fréquence pour les familles et pour les tâches.....	116
Tableau XXX. Familles de tâches dans lesquelles devraient être impliqués les professionnels de l'information, en ordre décroissant de fréquence. ....	126
Tableau XXXI. Savoirs et savoir-faire nécessaires pour les SIW selon les répondants, en ordre décroissant de fréquence. ....	128
Tableau XXXII. Savoir-être et traits particuliers nécessaires pour les SIW selon les répondants, en ordre décroissant de fréquence. ....	130

Tableau XXXIII. Obstacles à l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW, selon les répondants. ....	130
Tableau XXXIV. Intervenants internes et externes au gouvernement fédéral impliqués dans des SIW avec des professionnels de l'information.....	133
Tableau XXXV. Tâches des autres intervenants dans les SIW. ....	135
Tableau XXXVI. Familles de tâches couvertes par les différents intervenants impliqués avec les professionnels de l'information dans des SIW.....	139
Tableau XXXVII. Tâches des professionnels de l'information associées aux intranets et aux sites Web externes trouvées dans les résultats et dans les écrits. ....	143

## Liste des figures

Figure 1. Schématisation du contexte de recherche.....	13
Figure 2. Modèle général des SIW.....	14
Figure 3. Nombre de mentions faites par les auteurs recensés d'éléments appartenant aux quatre axes des tâches des professionnels de l'information dans les intranets (N=70). .....	49
Figure 4. Nombre d'auteurs ayant mentionné les tâches liées au contenu assumées par les professionnels de l'information dans les intranets.....	50
Figure 5. Schématisation du cadre conceptuel défini.....	54
Figure 6. Sources de données et modes de collecte des données.....	58
Figure 7. Chronologie de la collecte des données.....	71
Figure 8. Chronologie de l'analyse des données. ....	77
Figure 9. Traits distinctifs de l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW en fonction des types de postes qu'ils occupent.....	125
Figure 10. Spectre du poids décisionnel des professionnels de l'information rencontrés par rapport au développement des politiques d'information liées aux SIW.....	145
Figure 11. Tâches des professionnels de l'information dans les SIW.....	148
Figure 12. Variables qui influencent l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW identifiées dans les résultats.....	159

## Liste des sigles

ANC .....	Archives nationales du Canada
BNC .....	Bibliothèque nationale du Canada
CEFRIO .....	Centre francophone d'informatisation des organisations
CRSH .....	Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
FCAR .....	Fonds pour la Formation de Chercheurs et l'Aide à la Recherche
GI/TI.....	Gestion de l'information et technologies de l'information
ISO .....	International Standards Organization
OCDE.....	Organisation de Coopération et de Développement Économiques
OLF .....	Office de la langue française
SIW .....	Système d'information Web
WIS .....	Web information system

*À mon père.*

## Remerciements

Un doctorat est un travail de longue haleine qui demande efforts et discipline mais dont la réussite repose aussi, pour beaucoup, sur la qualité du support qui nous entoure. J'aimerais remercier, dans les quelques lignes qui suivent, ceux et celles qui m'ont offert le soutien nécessaire pour mener à terme cette aventure.

J'aimerais commencer par souligner le support de deux personnes qui, malheureusement, ne sont plus là pour voir l'accomplissement de ce travail. Mes premiers remerciements vont à mon père qui a suivi, avec intérêt, ma progression académique et dont j'ai toujours senti le support inconditionnel. Merci. J'aimerais aussi remercier celui qui a su si bien me faire partager la grande passion qui l'habitait pour son travail, le professeur Albert Tabah de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information. C'est à lui que je dois d'avoir eu le courage de tenter ma chance dans cette aventure doctorale. Merci.

La qualité de l'encadrement académique est un facteur-clé de la réussite d'un doctorat. Je souhaite à tous les doctorants de pouvoir bénéficier d'une expertise, d'une rigueur et d'un enthousiasme aussi grands que ceux de ma directrice de recherche, la professeure Pierrette Bergeron. Je n'aurais pu aller à meilleure école pour apprendre le métier de chercheur. Des remerciements sincères vont aussi aux deux membres de mon comité de recherche, les professeurs Gilles Deschatelets et Suzanne Bertrand-Gastaldy, qui m'ont activement suivie tout au long de mon parcours et m'ont prodigué de précieux conseils ainsi que des encouragements fort appréciés. Finalement, je tiens à souligner le soutien constant, et sous de multiples formes, que j'ai reçu de la direction de l'École, de l'ensemble du corps professoral ainsi que des professionnels et autres membres du personnel.

Une autre forme de support non négligeable est le support financier. Je tiens à souligner les différents organismes m'ayant financée tout au long de mes études doctorales : la Fondation J.A. DeSève, le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) et le Fonds pour la Formation de Chercheurs et l'Aide à la Recherche (FCAR). Ces bourses obtenues m'ont donné la liberté nécessaire pour me consacrer pleinement à mes travaux.

Sur le plan personnel, je me dois de souligner le support, la compréhension et aussi la patience de ma famille et de mes amis. Ils ont été présents autant dans les hauts que dans les bas qui ont jalonné mon doctorat, toujours confiants que j'y arriverais. Le compagnonnage de mes collègues de doctorat a été particulièrement précieux; sans ces Francis, Zeïneb, Sabine et Jocelyne avec qui partager cette aventure, le doctorat aurait été certes moins agréable et surtout moins enrichissant.

À tous ceux que j'ai nommés — et aux autres que j'ai peut-être oubliés — qui ont su si bien m'entourer, merci.

## Introduction

À plusieurs reprises déjà, les professionnels de l'information<sup>1</sup> ont vécu des périodes de redéfinition de leur profession induites par des changements extérieurs comme l'apparition de nouveaux types d'organisations ou de nouvelles technologies, ou par des changements internes tels que le développement de nouveaux savoirs (Abbott, 1988). Encore aujourd'hui, les professionnels de l'information vivent un processus de redéfinition de leurs tâches et fonctions. Cette évolution est causée en majeure partie par les changements technologiques (Le Coadic, 1997; Moore, 1996; Mount, 1997; Oen, 1988; Woodsworth et al., 1992) et plus précisément par les développements réseautiques, dont le Web (Abbas, 1997; Dolan & Schumacher, 1997; Marfleet & Kelly, 1999; Mount, 1997; Noble, 1998; Rao & Babu, 2001). En fait, ce n'est pas tant l'évolution des technologies de l'information qui est à l'origine des changements provoqués mais plutôt la transformation de l'objet — l'information — et des processus — création, repérage, diffusion de l'information — vers un mode de plus en plus électronique (Moore, 1996; Mount, 1997). Les professionnels de l'information se doivent de suivre l'évolution technologique en adoptant ces technologies et en adaptant leurs pratiques à cet environnement électronique (Adourian & Schweyer, 1997; Davenport & Prusak, 1993).

Parmi les technologies ayant un impact sur les professionnels de l'information se retrouvent les systèmes d'information Web (SIW). Ces systèmes d'information basés sur les technologies Web sont de quatre types qui visent, chacun à leur manière, à répondre à des besoins particuliers : (1) les intranets pour soutenir le travail interne, (2) les sites Web externes pour assurer une présence de l'organisation sur le Web, (3) les systèmes de commerce électronique pour supporter l'interaction avec les consommateurs, et (4) les extranets pour permettre la communication interentreprises (Detlor, 2000; Isakowitz et al., 1998; Press, 1999). Mais pour mieux comprendre la diversité des SIW, une typologie plus détaillée est nécessaire afin d'appréhender les compétences, les configurations

---

<sup>1</sup> Dans cette recherche, les professionnels de l'information sont les gens qui ont fait une maîtrise (ou un baccalauréat pour ceux qui auraient fait leurs études avant le passage de ce domaine d'étude au niveau de la maîtrise) en sciences de l'information ou en bibliothéconomie et sciences de l'information, ou toute autre formulation équivalente. Pour plus de détails, voir la section "Le concept de professionnel de l'information", p. 11, de la revue de la littérature.

organisationnelles et les tâches des différents intervenants impliqués dans ces SIW. Peu de typologies à ce jour permettent de bien rendre compte de cette diversité.

Les organisations investissent de plus en plus dans les SIW (Lamb, 1999). Le taux d'adoption des SIW augmente dans les organisations canadiennes. Au niveau du secteur public, le taux d'adoption des sites Web externes est passé de 69,2% en 1999 à 87,9% en 2002. Une croissance est aussi observée pour le secteur privé : 21,7% des entreprises possédaient un site Web externe en 1999 et 31,5% en 2002. Cette augmentation se retrouve aussi pour les intranets (Statistiques Canada, 2000, 2001, 2002, 2003). Certains soutiennent même que les organisations du 21<sup>e</sup> siècle seront des organisations "Web" qui adopteront un mode de gestion réticulaire et intégreront les nouvelles technologies, dont Internet, à leurs activités (Byrne, 2000). Les SIW sont perçus comme représentant, entre autres, un potentiel dans la facilitation du travail du savoir (*knowledge work*) organisationnel comme le partage d'idées et de meilleures pratiques, la génération de nouvelles idées et savoir-faire et la création de nouveaux produits et services grâce à la collaboration de groupe (Detlor, 1999). Les SIW devraient permettre aux organisations d'augmenter leur compétitivité et de créer un avantage stratégique, de faciliter l'accès à l'information et d'améliorer les relations avec leurs clients (Lederer et al., 1998).

Une multitude d'intervenants sont impliqués dans l'implantation d'un SIW et apportent des compétences diverses et complémentaires pour réussir à couvrir les différentes dimensions de ce système. Ainsi, différents départements, unités et professionnels sont mis à contribution pour participer à la mise en place d'une présence Web par exemple : département d'informatique ou des technologies de l'information, communications, télécommunications, services d'information, services de marketing ou département de publication. Un nouvel intervenant organisationnel, le directeur du Web (*Chief Web Officer*) (Jahnke, 1999; Reinhardt, 2000), vient même s'ajouter aux intervenants existants que sont le directeur de l'information (*Chief Information Officer*) et, plus récemment apparu, le directeur de la connaissance (*Chief Knowledge Officer*). Mais la pertinence de ce concept d'un gestionnaire chapeautant les stratégies d'une organisation en ce qui a trait aux SIW ne fait pas l'unanimité (Jahnke, 1999). De nouveaux champs de savoirs et de pratiques émergent aussi en réaction à l'avancée du Web et à son impact sur le cycle de vie de l'information (Rosenfeld, 2002) tels que le domaine de l'architecture de

l'information (Dillon, 2002), domaine interdisciplinaire où interviennent de multiples intervenants de différentes disciplines dont la bibliothéconomie et les sciences de l'information (Dillon, 2002; Latham, 2002; Morrogh, 2003; Reiss, 2000; Rosenfeld & Morville, 1998; Sporn & Bahnatka, 2000; Swanson, 2001).

À ce jour aucun modèle de référence n'existe quant aux intervenants, aux unités et aux compétences organisationnelles nécessaires à l'implantation et à la gestion des SIW. Sans ligne directrice valide, les organisations 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 premier pas pour en arriver à définir de tels modèles est d'étudier l'intervention d'un des intervenants impliqués dans les SIW, soit les professionnels de l'information, et de faire un portrait des systèmes dans lesquels ils interviennent ainsi que des autres intervenants avec qui ils collaborent.

Bien que l'implication des professionnels de l'information dans le développement et le design de SIW soit chose commune (Raward, 2003), leur positionnement par rapport aux SIW n'est pas bien connu et ne fait l'objet d'aucun consensus. Pourtant, les professionnels de l'information ont le potentiel pour jouer un rôle important dans la gestion de l'information et des connaissances dans l'organisation (Bergeron, 1995) et les SIW sont des technologies modifiant les pratiques de gestion de l'information organisationnelle. Les professionnels de l'information doivent s'adapter à l'introduction de ces nouvelles technologies et trouver des moyens de faire partie des équipes en charge d'implanter ces réseaux (Field, 1998). L'étude des tâches exécutées par des professionnels de l'information impliqués dans des SIW vient supporter la réflexion de la profession par rapport à son rôle dans les SIW.

Un milieu propice à l'étude des SIW est le milieu gouvernemental. En effet, les gouvernements adoptent de plus en plus les technologies Web dans leur volonté de devenir des gouvernements électroniques. Ils multiplient les initiatives de mises en ligne de leurs services par l'intermédiaire d'Internet pour améliorer leur efficacité. Le Gouvernement du Canada a clairement affiché sa volonté d'être un des gouvernements les mieux branchés avec ses citoyens d'ici 2004 (Canada. Gouverneur général, 1999, 2001). Travaillant

activement pour atteindre cet objectif, le gouvernement fédéral canadien est reconnu comme un des plus innovateurs par la maturité des services qu'il offre en ligne (Accenture, 2003).

## Objectifs de l'étude

La présente recherche a pour but d'étudier les tâches des professionnels de l'information dans les SIW d'une organisation qui en implante pour devenir électronique, soit le gouvernement fédéral canadien, ainsi que de faire le portrait des types de SIW dans lesquels ils sont impliqués et des intervenants impliqués dans ces SIW. Cette étude s'inscrit dans un projet plus large qui cherche à mesurer l'impact de l'introduction des SIW sur l'environnement informationnel du gouvernement fédéral canadien<sup>2</sup>.

## Questions de recherche

La recherche a pour objectifs d'étudier les questions suivantes :

1. Quels rôles sont associés aux professionnels de l'information dans les politiques<sup>3</sup> d'information pan-gouvernementales liées aux SIW ?
  - a. Quels sont les autres intervenants présentés dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, qui interviennent directement dans les SIW ?
2. Dans quels types de SIW mis en place dans l'organisation interviennent les professionnels de l'information ?
3. Quelles tâches remplissent les professionnels de l'information dans les SIW de l'organisation ?
4. Quels sont les intervenants qui travaillent avec les professionnels de l'information dans les SIW et quelles sont leurs tâches ?

Pour répondre à ces questions, cette recherche descriptive et exploratoire a utilisé une approche qualitative basée sur (1) des entrevues en profondeur en personne avec des professionnels de l'information intervenant dans des SIW de sept ministères du gouvernement fédéral canadien, ministères choisis pour leur implication dans différents SIW, (2) l'analyse des SIW dans lesquels ces professionnels de l'information interviennent,

---

<sup>2</sup> Projet subventionné par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) - Subventions ordinaires de recherche, sous la direction de la professeure Pierrette Bergeron, intitulé "Environnement informationnel des organisations électroniques : le cas du gouvernement fédéral canadien".

<sup>3</sup> "Politiques" renvoie à tous les instruments réglementaires : guides, normes, lois, etc.

(3) l'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, et (4) la documentation pertinente. Les données obtenues lors des entrevues en profondeur en personne avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW ont fait l'objet d'une analyse de contenu qualitative à la fois inductive et déductive. Une analyse comparative des informations colligées sur les SIW a été menée.

La présente recherche contribue à l'accroissement des connaissances sur : (1) les tâches des professionnels de l'information dans les SIW, (2) les SIW où interviennent ces professionnels de l'information, et (3) les intervenants qui collaborent avec eux dans ces systèmes. Les résultats obtenus sont aussi utiles aux différents intervenants impliqués dans les SIW pour les aider à mieux se positionner face à ces systèmes ainsi qu'aux organisations et aux institutions et associations responsables de la formation des professionnels de l'information afin d'adapter leurs pratiques à la réalité des SIW dans les organisations.

Le présent document fait état de cette recherche sur le rôle des professionnels de l'information dans les SIW d'une organisation qui vise à devenir électronique, soit le gouvernement fédéral canadien. Ce premier chapitre a décrit la problématique, les objectifs de l'étude ainsi que les questions de recherche qui s'y rattachent. Les chapitres subséquents présentent la revue de la littérature, la méthodologie utilisée, les résultats obtenus, la discussion des résultats et la conclusion.

# Chapitre 1. Revue de la littérature

## Introduction

La recension des écrits a permis de développer le cadre conceptuel qui supporte cette étude (1) en précisant le concept de SIW par l'élaboration d'un modèle des tâches et compétences professionnelles impliquées dans ces systèmes ainsi que d'une typologie détaillée des SIW, et (2) en positionnant le professionnel de l'information face aux SIW par l'identification des différentes tâches qu'il exécute dans ces systèmes.

La première section de ce chapitre précise les définitions des principaux concepts à l'étude. Par la suite, le contexte général dans lequel s'inscrit cette recherche, soit le modèle de l'écologie informationnelle de Davenport (1997), est présenté. Ensuite, la revue des écrits sur les SIW est développée, suivie par celle sur les typologies de SIW. La quatrième section commente la littérature sur l'implication des professionnels de l'information dans les SIW. En conclusion, le modèle conceptuel développé est exposé.

## Définition des concepts

Plusieurs concepts à la base de cette étude possèdent des frontières floues. Afin d'assurer une utilisation cohérente de ces concepts et une compréhension précise de ce qu'ils recouvrent, il est nécessaire d'examiner les différentes définitions proposées pour en arriver à prendre position et arrêter les définitions adoptées pour le présent projet. Le flou rencontré provient :

- de concepts qui se recourent dans leur utilisation : rôle, fonction, tâche ainsi que compétences, savoir, savoir-faire, savoir-être;
- de concepts récemment apparus dont les définitions ne font pas encore l'objet d'un consensus : SIW, site Web, intranet, extranet et commerce électronique;
- d'un concept en évolution qui possède des définitions multiples : professionnel de l'information.

Cette section présente cinq blocs de définitions établis suite à des regroupements de sens de ces concepts : (1) les concepts de rôle, fonction et tâche, (2) les concepts de compétences, savoir, savoir-faire et savoir-être, (3) le concept de SIW, (4) les concepts de

site Web, intranet, extranet et commerce électronique, et (5) le concept de professionnel de l'information.

### **Les concepts de rôle, fonction et tâche**

Rôle, fonction et tâche sont des termes souvent utilisés de manière presque synonymique tant dans le langage courant que dans la littérature. Même les définitions trouvées dans les dictionnaires suivent cette tendance. Par exemple, *Le Petit Larousse illustré* (2000) définit un rôle comme un emploi, une fonction; *le Petit Robert* (2000) décrit une fonction comme une action, un rôle caractéristique (d'un élément, d'un organe) dans un ensemble; l'Office de la langue française (OLF) (s.d.) présente tâche et fonction comme des synonymes. Les définitions suivantes sont adoptées dans la présente recherche :

**Rôle :** Ensemble complexe des devoirs qu'un individu doit accomplir, des tâches qu'il doit exercer et des droits dont il peut jouir imposé par la position ou le statut qu'il occupe dans la société (adapté de l'Office de la langue française (OLF) (s.d.)). Par exemple, un rôle de bibliothécaire de référence. *Synonyme de fonction.*

**Tâche :** Travail, ouvrage à faire dans des conditions et dans un temps fixés (Larousse, 2000). Par exemple, la tâche de définir les besoins informationnels des utilisateurs d'un SIW.

### **Les concepts de compétences, savoir, savoir-faire, savoir-être**

Les définitions de compétences, savoir, savoir-faire et savoir-être sont nombreuses. À cela s'ajoutent d'autres concepts périphériques tels que les compétences non techniques, les compétences techniques ou les habiletés. Le choix a été fait de retenir les concepts de compétences professionnelles, savoir, savoir-faire et savoir être, qui sont définis ainsi :

**Compétences professionnelles :** Ensemble des qualifications pratiques nécessaires à l'exercice d'une profession déterminée (Office de la langue française (OLF), s.d.).

**Savoir :** Ensemble de connaissances plus ou moins systématisées, acquises par une activité mentale suivie (Robert, 2000). Par exemple, la connaissance des langages de programmation orientée-objet.

**Savoir-faire :** Habileté acquise par l'expérience; connaissance pratique (Office de la langue française (OLF), s.d.). Par exemple, une expérience de la programmation orientée-objet.

**Savoir-être :** Capacité de conduite personnelle appropriée pour l'emploi considéré, pour un individu (Office de la langue française (OLF), s.d.). Par exemple, être bon communicateur.

Dans le cadre de cette recherche, les compétences professionnelles sont considérées comme la somme des savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'exercice d'une profession déterminée.

## **Le concept de SIW**

Un SIW est un système d'information basé sur les technologies Web<sup>4</sup> (Isakowitz et al., 1998). La réalité recouverte par les SIW ne fait pas encore l'objet d'un consensus. Bien que les auteurs s'entendent pour considérer les intranets, les extranets et le commerce électronique comme étant des SIW (Detlor, 1999; Isakowitz et al., 1998; Press, 1999), certaines restrictions sont énoncées quant à l'inclusion des sites Web externes dans la famille des SIW (Dennis, 1998; Isakowitz et al., 1998; Takahashi, 1998). Sans les exclure explicitement, les auteurs mentionnent des différences qui existent entre un SIW et un site Web externe au niveau de leurs objectifs respectifs, des clientèles visées ainsi que des exigences de développement.

Cependant, la description des différences présentées suggère que les auteurs qui les excluent font référence à des sites Web externes de facture très simple comme, par exemple, des sites Web externes formés d'un nombre limité de pages Web statiques et n'offrant aucune fonctionnalité avancée. Les sites Web externes complexes qui représentent des systèmes d'information<sup>5</sup> peuvent être considérés comme des SIW. La définition retenue est la suivante :

**SIW :** Système d'information basé sur les technologies Web. Les SIW se divisent en quatre types génériques : (1) les sites Web externes formant un système

---

<sup>4</sup> En fait, ce sont plutôt les technologies Internet dans leur ensemble. Mais comme les auteurs utilisent la terminologie "technologie Web" et "systèmes d'information Web", ces appellations seront retenues.

<sup>5</sup> Un système d'information est défini comme un ensemble de ressources fonctionnant conjointement pour produire de l'information (Trauth et al., 1991).

d'information, (2) les intranets, (3) les extranets, et (4) les systèmes de commerce électronique (adapté de Isakowitz et al., 1998).

## **Les concepts de site Web externe, d'intranet, d'extranet et de commerce électronique**

### **Le concept de site Web externe**

Avec la venue du Web sont apparues des expressions comme "page Web", "site Web" et "document Web" qui recouvrent des significations différentes selon les auteurs. Quatre ressources terminologiques accessibles en ligne (Actual, 1999; Arsenault, 2000; Office de la langue française (OLF), s.d.; whatis?com, s.d.) ainsi que deux sources imprimées (Koehler, 1999; Starnes et al., 1997) ont été consultées afin de définir ces expressions. Les définitions suivantes ont été retenues :

**Document Web :** Terme générique qui englobe à la fois les sites Web et les pages Web (adapté de Koehler (1999)).

**Site Web :** Collection d'une ou plusieurs pages Web, accessibles par le Web, qui ont en commun une certaine thématique ou un même principe organisateur. Les sites Web lient les pages Web qui les composent à l'aide de liens hypertextes (adapté de Koehler (1999)).

**Page Web :** Collection d'objets Internet (textes, graphiques, vidéos, etc.) qui peut être parcourue sans avoir recours à des liens hypertextes (adapté de Koehler (1999)).

Pour bien marquer le fait qu'un site Web est un site public accessible sur le réseau Internet — par opposition à un intranet qui est un site privé — l'expression "site Web externe" est utilisée dans cette recherche.

### **Le concept d'intranet**

Le consensus est plus grand pour le concept d'intranet qui se définit comme suit :

**Intranet :** Réseau informatique privé à l'intérieur d'une organisation et qui utilise les technologies Web (protocoles et applications TCP/IP) (Actual, 1999; Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), 2000; Office de la langue française (OLF), s.d.).

## **Le concept d'extranet**

Les définitions d'extranet sont très similaires et se synthétisent ainsi :

**Extranet** : Réseau informatique constitué des intranets de plusieurs entreprises qui communiquent entre elles, à travers le réseau Internet, au moyen d'un serveur Web sécurisé (Actual, 1999; Arsenault, 2000; Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), 2000; whatis?com, s.d.).

## **Le concept de commerce électronique**

Le concept de commerce électronique fait l'objet de définitions multiples et souvent différentes (Coppel, 2000; Riggins & Rhee, 1998). Les définitions de "commerce électronique" se composent de trois volets : (1) les activités et processus couverts, (2) les intervenants, et (3) les technologies impliquées. L'examen de définitions retrouvées dans la littérature a permis de mettre au jour les principales différences et d'arrêter des définitions (Audet & Lépinay, 2000; Arsenault, 2000; Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), 2000; CIO Communications, 1999; Coppel, 2000; Gouvernement du Canada, s.d.; Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE), 1997; Office de la langue française (OLF), s.d.; whatis?com, s.d.) :

**Commerce électronique** : Mode de fonctionnement pour faire des affaires en utilisant les réseaux informatiques que ce soit pour l'achat et la vente de produits et services ainsi que le service à la clientèle, le marketing et la collaboration avec les partenaires d'affaires (adapté de CIO Communications (1999) et Office de la langue française (OLF) (s.d.)).

**Commerce électronique interentreprises** : Commerce électronique qui s'effectue entre deux organisations (Office de la langue française (OLF), s.d.; whatis?com, s.d.).

**Commerce électronique de détail** : Commerce électronique qui lie un consommateur à une entreprise (Audet & Lépinay, 2000).

## **Les concepts de créateur et d'auteur**

Deux autres termes utilisés dans le contexte du Web couvrent une multitude de significations : "créateur" et "auteur" d'un SIW. En effet, ils sont utilisés dans les écrits pour représenter presque indifféremment les principaux intervenants qui entrent dans la

conception d'un SIW : les graphistes, les informaticiens, les experts en télécommunication, les professionnels de l'information, etc. À ceux-ci s'ajoutent, bien entendu, les auteurs du contenu proprement dit. Ces différents intervenants sont impliqués à plusieurs niveaux : développement du contenu, organisation de l'information, design graphique, dimension publicitaire, programmation et développement du contenu multimédia, etc. Pour cette étude, lorsque nécessaire, une distinction sera faite entre les intervenants par l'utilisation des termes spécifiques les désignant (par exemple programmeur, graphiste, auteur du contenu intellectuel). Le terme générique retenu est celui d'*auteur* qui couvre l'ensemble de la conception d'un SIW : l'aspect informationnel, l'aspect technologique, et l'aspect graphique.

### **Le concept de professionnel de l'information**

Le vocabulaire des métiers et professions de l'information est varié : bibliothécaires, gestionnaires d'information, spécialistes de l'information, archivistes, technologues de l'information, professionnels de l'information, etc. L'importance croissante de l'information dans notre société n'est pas sans lien avec cette multiplication des appellations. Par définition, les professionnels de l'information sont des "gens [...] qui prennent l'information enregistrée sur différents supports, l'organisent, l'étiquettent, l'indexent, la stockent, la repèrent, la distribuent en l'état ou distribuent des produits élaborés à partir d'elle" (Le Coadic, 1997, p. 112). Cette définition rejoint ce que Courier (1988) et Choo (1998) appellent respectivement des spécialistes de l'information documentaire et des experts de l'information. À ces tâches s'ajoute un volet de formation des utilisateurs qui gagne en importance (Abbas, 1997; Bergeron, 1997). En résumé, les professionnels de l'information ont pour fonction première la gestion de l'information<sup>6</sup>. Parmi eux se retrouve un ensemble de spécialistes qui portent différents noms pour décrire ce qu'ils sont et ce qu'ils font (Oen, 1988). L'appartenance à cette profession se définit par un ensemble de compétences professionnelles développées, entre autres, par une formation académique adéquate.

---

<sup>6</sup> Information est pris ici au sens large (données, information, connaissances) (Taylor, 1986).

Pour les fins de la recherche, seront considérés comme "professionnels de l'information" les gens qui ont fait une maîtrise<sup>7</sup> en sciences de l'information ou en bibliothéconomie et sciences de l'information, ou toute autre formulation équivalente, comme, par exemple, les programmes universitaires de maîtrise en sciences de l'information de l'Université de Montréal, de maîtrise en archivistique de l'Université de Colombie britannique et de maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information de l'Université McGill.

La section suivante présente le contexte général dans lequel cette recherche s'inscrit, soit le modèle de l'écologie informationnelle de Davenport (1997).

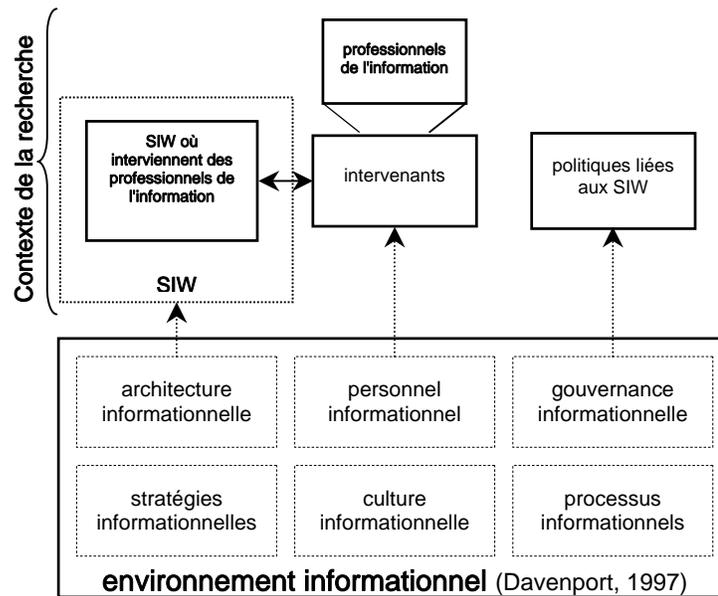
## **Environnement informationnel**

Le modèle de l'écologie informationnelle de Davenport (1997) précise qu'il est possible de discerner six composantes à l'environnement informationnel des organisations : (1) la culture informationnelle, (2) les stratégies informationnelles, (3) le personnel informationnel, (4) l'architecture d'information, (5) les processus informationnels, et (6) la gouvernance informationnelle. Le présent projet s'intéresse à certaines facettes de trois de ces composantes : l'architecture informationnelle, les personnels informationnels et la gouvernance informationnelle. Les facettes étudiées sont respectivement : (1) les SIW où interviennent des professionnels de l'information, (2) les intervenants impliqués dans les SIW dont les professionnels de l'information, et (3) les politiques d'information liées aux SIW (Figure 1, p. 13).

---

<sup>7</sup> Ou un baccalauréat pour ceux qui auraient fait leurs études avant le passage de ce domaine d'étude au niveau de la maîtrise.

Figure 1. Schématisation du contexte de recherche.



La section qui suit présente la littérature sur les tâches et compétences professionnelles nécessaires à la planification, la conception, l'opérationnalisation et la gestion d'un SIW

## Portrait des SIW

L'examen de la littérature sur les SIW permet d'en dresser un portrait qui présente leurs principales caractéristiques ainsi que les tâches et les compétences professionnelles impliquées. Les écrits laissent percevoir un mouvement vers un traitement plus intégré des SIW par les organisations. Partant d'une approche plus morcelée où seules les infrastructures technologiques sont communes (Telleen, 1999), les organisations semblent tendre vers une intégration des stratégies intranet et extranet et considèrent ainsi les extranets, les intranets et Internet comme un seul réseau d'affaires (Baker, 2000). L'apparition, dans la littérature, du concept de Directeur du Web (*Chief Web Officer*) — nouvelle position exécutive qui chapeaute les stratégies d'une organisation en ce qui a trait aux SIW (Jahnke, 1999; Reinhardt, 2000) — corrobore cette tendance intégratrice. Les écrits sur les SIW ne suivent pas encore cette évolution car ils s'attachent plutôt à un seul type de SIW. En effet, la littérature présente très peu de textes qui décrivent la mise sur pied et la gestion d'un SIW en général. Cette rareté s'explique en partie par la relative

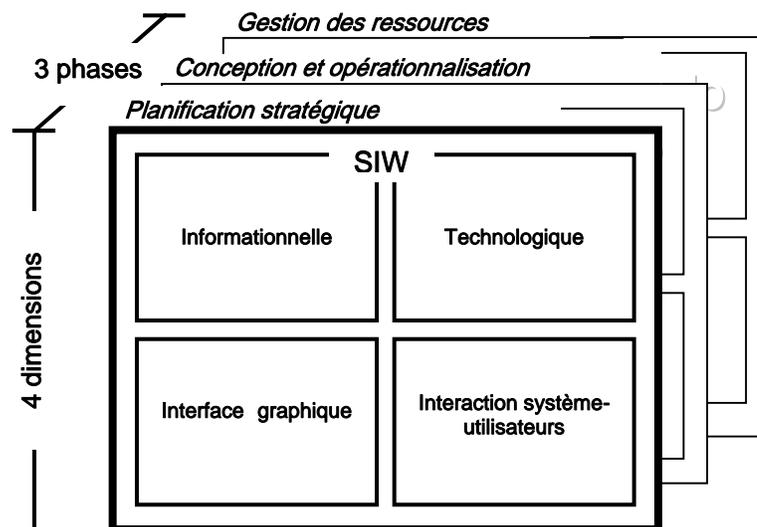
jeunesse du concept intégrateur de SIW proposé en 1998 par Isakowitz et al. (1998) dans un numéro spécial de *Communications of the ACM* sur ce sujet.

Cette tendance intégratrice n'étant pas visible dans la littérature analysée, les principales tâches et compétences professionnelles<sup>8</sup> liées aux SIW seront présentées de manière individuelle pour chaque type de SIW. Par la suite, ces tâches et compétences professionnelles seront mises en commun pour en arriver à un modèle général pour tous les types de SIW.

## Modèle général des SIW

La littérature sur les SIW est très fragmentée et les SIW y sont abordés de multiples façons. Afin de synthétiser cette information de façon cohérente, cette chercheuse a développé un modèle général des SIW qui s'inspire de la littérature sur les systèmes d'information (O'Leary & O'Leary, 1998; Rivard & Talbot, 1993; Trauth et al., 1991). Ce modèle définit un SIW par rapport : (1) aux différentes dimensions dont il est composé, et (2) aux différentes phases de développement par lesquelles il passe (Figure 2, p. 14).

Figure 2. Modèle général des SIW.



<sup>8</sup> La littérature consultée ne décrit que partiellement les compétences professionnelles sous-tendant les tâches associées aux SIW. Seul Sam-Mag (2000) en offre un portrait plus détaillé. Les compétences professionnelles fournies par les auteurs dans les textes analysés seront donc incluses dans l'analyse à titre d'exemples.

Un SIW possède quatre dimensions :

- une dimension informationnelle qui fait référence à l'information contenue dans le SIW et aux tâches reliées (organisation, repérage, etc.);
- une dimension technologique qui comprend l'ensemble des aspects technologiques du SIW comme les langages de programmation utilisés ou l'architecture technologique;
- une dimension "interface graphique" qui est composée des aspects graphiques du SIW tels que la mise en page, la signature graphique, etc.;
- une dimension "interaction système-utilisateurs" qui rend compte des moyens pris — autres que l'interface graphique — pour gérer l'interaction des utilisateurs avec le système comme, par exemple, de la formation à l'utilisation du SIW ou la personnalisation du système à des profils d'utilisateurs.

De plus, un SIW passe par trois phases de développement :

- une phase de planification stratégique où les buts du SIW ainsi que les politiques générales gouvernant les entrées, le traitement et les sorties sont définis;
- une phase de conception et d'opérationnalisation où le SIW est conçu, développé, mis en place, maintenu à jour et évalué;
- une phase de gestion des ressources où ce qui est nécessaire au soutien des tâches du SIW est défini sur les plans humain, technologique et financier, et où s'effectue la coordination de la technologie, des données et des ressources humaines afin d'atteindre les objectifs du SIW.

Il est à noter qu'un SIW ne passe pas nécessairement par ces trois phases de manière linéaire. Son développement peut être itératif et le faire passer par les différentes phases de manière répétée et sans respecter d'ordre précis.

Les quatre dimensions et les trois phases de développement des SIW vont être utilisées comme grille d'analyse pour la littérature recensée. Ainsi, les sections suivantes sont structurées par type de SIW (site Web externe, intranet, commerce électronique et extranet) en fonction de leurs quatre dimensions (dimensions technologique, informationnelle, "interface graphique", "interaction système-utilisateurs" ainsi que des tâches générales et transversales) qui seront découpées selon les trois phases de développement (phases de planification stratégique, de conception et d'opérationnalisation et de gestion des ressources). Les tâches présentées dans les sections qui suivent correspondent à ce qui a été trouvé dans les écrits consultés. L'absence d'une tâche ne veut pas dire que cette tâche n'est pas présente dans la pratique mais qu'elle n'a pas été identifiée

dans cette littérature. La description des tâches sera accompagnée par des exemples de compétences professionnelles reliées et d'intervenants impliqués.

## **Site Web externe<sup>9</sup>**

La littérature sur les tâches et compétences professionnelles propres aux sites Web externes ne présente que peu d'études empiriques, les textes étant plutôt anecdotiques ou écrits dans une optique de vulgarisation. L'étude des textes permet toutefois de recueillir suffisamment d'information pour dresser un portrait des principales tâches et fournir des exemples de compétences professionnelles qui y sont liées. La description des tâches et des compétences professionnelles pour chacune des dimensions et des phases de développement des SIW est présentée dans les sections qui suivent.

### **Dimension technologique**

La dimension technologique est celle qui fait le plus consensus dans la littérature. Un certain consensus émerge, entre autres, sur les intervenants identifiés, les principaux étant : programmeur, administrateur de système, concepteur Web et webmestre.

#### *Phase de la planification stratégique*

La planification stratégique des sites Web externes est abordée par peu d'auteurs dans la littérature : Sam-Mag (2000) mentionne la définition des stratégies en matière de sécurité pris en charge par le "responsable sécurité", Leiserson (2002) signale la définition des types de fichiers inclus dans le système et Garrett (2003) parle de l'élaboration de la stratégie globale pour les technologies.

#### *Phase de la conception et de l'opérationnalisation*

Il est possible d'identifier deux composantes impliquées lors de la conception et de l'opérationnalisation : (1) les applications et le matériel, et (2) les sites Web externes.

---

<sup>9</sup> Les écrits consultés parlent de "sites Web". Habituellement, cette expression renvoie aux sites Web externes, les auteurs utilisant les termes spécifiques pour désigner les autres types tels que les intranets et les extranets. Il est possible cependant que certains auteurs aient utilisé cette expression dans un sens plus englobant et que les tâches s'appliquent à tous les types de SIW.

L'implication conceptuelle et opérationnelle au niveau des applications et du matériel fait intervenir comme tâches l'installation et la configuration des bases de données (Jordan, 1997; Sam-Mag, 2000; Shachtman, 1998; Taylor et al., 2001; van der Walt & van Brakel, 1997), la sélection, le développement, l'installation, la configuration et la maintenance des applications et du matériel (Blanc, 1999; Dougherty, 1997; Jordan, 1997; Miller, 1994; Reiss, 2000; Rosenfeld & Morville, 1998; Sam-Mag, 2000; Shachtman, 1998; van der Walt & van Brakel, 1997; Web Developer's <Virtual Library>, s.d.), le support technique en général (van der Walt & van Brakel, 1997) ainsi que la sécurité (Jordan, 1997; Sam-Mag, 2000; Taylor et al., 2001; van der Walt & van Brakel, 1997). Les compétences professionnelles liées sont à teneur fortement technique et technologique : connaissance des langages de programmation, capacité à configurer un serveur, capacité à gérer la sécurité du réseau, etc. (Sam-Mag, 2000; Shachtman, 1998).

La composante "sites Web externes" renvoie à la conception du site Web externe : développement, test, validation, vérification, révision et mise en ligne (Blanc, 1999; Garrett, 2003; Jordan, 1997; Leiserson, 2002; Leong, 1997; Sam-Mag, 2000; Shachtman, 1998; Taylor et al., 2001; van der Walt & van Brakel, 1997; Web Developer's <Virtual Library>, s.d.). Cette composante implique des compétences professionnelles techniques et technologiques comme la connaissance des langages et protocoles Internet ainsi que des différentes plates-formes informatiques (Sam-Mag, 2000).

#### *Phase de la gestion des ressources*

La gestion des ressources se situe au niveau des applications et du matériel et porte sur la gestion des bases de données (Jordan, 1997; Sam-Mag, 2000), la gestion du serveur et des applications liées (Sam-Mag, 2000; Web Developer's <Virtual Library>, s.d.), ainsi que la gestion des risques (Sam-Mag, 2000). Cette gestion demande des compétences professionnelles comme une connaissance minimale des principaux environnements informatiques, la maîtrise des langages de programmation ainsi que la capacité à gérer des systèmes d'information (Sam-Mag, 2000).

Aucune mention explicite des compétences professionnelles de gestion n'est faite pour la dimension "gestion des ressources". Les compétences professionnelles mentionnées

sont plutôt liées au domaine géré (gestion des systèmes d'information, connaissance des langages de programmation, etc. (Sam-Mag, 2000)); la gestion transcende cette dimension et semble être considérée comme implicite. Ceci est aussi observé pour les autres dimensions étudiées.

### **Dimension informationnelle**

C'est au niveau de la dimension informationnelle que les plus grandes divergences apparaissent, en particulier pour la prise en charge de ces activités. Les tâches informationnelles sont associées à différents intervenants comme, par exemple aux gens de la rédaction (Rowbotham, 1999) et au webmestre (Sam-Mag, 2000; van der Walt & van Brakel, 1997). Certaines responsabilités informationnelles se voient aussi explicitement attribuées au bibliothécaire et au documentaliste : le repérage et l'organisation de l'information (Dougherty, 1997; Sam-Mag, 2000).

#### *Phase de la planification stratégique*

La phase de la planification stratégique se caractérise par les tâches d'identification de l'information à inclure (Dougherty, 1997; Miller, 1994), de la planification des activités de rédaction (Sam-Mag, 2000), de la définition des processus éditoriaux et d'approbation (Garrett, 2003), de l'élaboration d'une stratégie au niveau du contenu (Garrett, 2003) ainsi que de règles de navigation (Sam-Mag, 2000).

#### *Phase de la conception et de l'opérationnalisation*

Les tâches de conception et d'opérationnalisation de la dimension informationnelle identifiées dans les écrits sont liées à :

- la création de l'information — collecte, rédaction, édition, présentation (Blanc, 1999; Garrett, 2003; Jordan, 1997; Leiserson, 2002; Leong, 1997; Reiss, 2000; Rosenfeld & Morville, 1998; Rowbotham, 1999; Sam-Mag, 2000; van der Walt & van Brakel, 1997; Web Developer's <Virtual Library>, s.d.). Ceci fait appel à une bonne connaissance du milieu organisationnel, du Web et des règles de communication ainsi qu'à des qualités rédactionnelles et syntaxiques (Sam-Mag, 2000);
- la vérification de la qualité de l'information (Rosenfeld & Morville, 1998; van der Walt & van Brakel, 1997);

- le repérage de l'information (Sam-Mag, 2000) qui commande une maîtrise d'Internet et une formation en documentation (Sam-Mag, 2000);
- l'organisation de l'information et son indexation (Dougherty, 1997; Garrett, 2003; Leiserson, 2002; Miller, 1994; Rosenfeld & Morville, 1998); Sam-Mag, 2000; van der Walt & van Brakel, 1997). Ceci fait appel au domaine de la documentation (Sam-Mag, 2000);
- l'élaboration de la navigation (Garrett, 2003; Rosenfeld & Morville, 1998; Taylor et al., 2001).

Un flou existe entre les domaines d'intervention de certains intervenants comme, entre autres, les auteurs, les rédacteurs et les éditeurs. De plus, certaines activités de création d'information peuvent impliquer des tâches technologiques comme le démontre la présence de compétences professionnelles technologiques (par exemple la compréhension des normes et protocoles Internet), ce qui reflète un certain chevauchement entre les dimensions technologiques et informationnelles. Ces tâches technologiques ne sont pas explicitement mentionnées. Cependant, les compétences professionnelles technologiques retrouvées dans la dimension informationnelle se rattachent au support des activités informationnelles et ne sont pas de la même nature que celles de la dimension technologique liées au support technologique de l'infrastructure.

#### *Phase de la gestion des ressources*

La gestion des ressources porte sur la gestion du matériel en ligne et un seul intervenant a été identifié pour remplir cette tâche, soit le bibliothécaire (Dougherty, 1997).

#### **Dimension "interface graphique"**

Certains auteurs ont identifié la dimension de l'interface graphique, c'est-à-dire les aspects graphiques et visuels, qu'ils associent généralement au domaine du graphisme et implique des intervenants tels que des graphistes, infographistes et concepteurs graphiques (Blanc, 1999; Dougherty, 1997; Garrett, 2003; Jordan, 1997; Leiserson, 2002; Leong, 1997; Reiss, 2000; Rosenfeld & Morville, 1998; Rowbotham, 1999; Sam-Mag, 2000; Shachtman, 1998; Taylor et al., 2001; van der Walt & van Brakel, 1997). Aucune information n'est donnée pour la phase de la gestion des ressources.

#### *Phase de la planification stratégique*

Leiserson (2002) et Rosenfeld & Morville (1998) identifient, au niveau de la planification stratégique, la définition des aspects visuels.

#### *Phase de la conception et de l'opérationnalisation*

L'intervention, au niveau de la conception et l'opérationnalisation, se situe sur le plan de la définition et de la conception des différents aspects visuels du site tels que logos, boutons et bannières (Blanc, 1999; Garrett, 2003; Jordan, 1997; Leiserson, 2002; Leong, 1997; Rowbotham, 1999; Sam-Mag, 2000; Shachtman, 1998; Taylor et al., 2001). Elle demande des compétences professionnelles techniques telles que la connaissance des langages, des technologies et protocoles Internet, des outils graphiques informatiques, des méthodes de numérisation et de compression, ainsi que graphiques et communicationnelles (Sam-Mag, 2000).

#### **Dimension " interaction système-utilisateurs"**

Seules les phases de la planification stratégique et de la conception et de l'opérationnalisation sont mentionnées dans les quelques textes qui incluent des activités liées aux utilisateurs (Garrett, 2003; Leong, 1997; Miller, 1994; Sam-Mag, 2000).

#### *Phase de la planification stratégique*

La définition des besoins et des comportements des usagers est la seule tâche identifiée pour la planification stratégique de la dimension "interaction système-utilisateurs" (Garrett, 2003).

#### *Phase de la conception et de l'opérationnalisation*

L'interaction est présente à quatre niveaux pour la conception et l'opérationnalisation : (1) la formation, (2) la sensibilisation, (3) la communication, et (4) l'intégration des caractéristiques des utilisateurs. La formation est utilisée comme moyen d'acquisition d'expertise sur l'univers d'Internet pour, entre autres, les gens qui seront amenés à publier de l'information sur le site Web externe (Leong, 1997; Miller, 1994). Cependant aucune compétence professionnelle particulière n'est mentionnée pour les gens en charge de cette formation. La sensibilisation des utilisateurs aux questions de

sécurité est aussi mentionnée mais sans plus de précision (Sam-Mag, 2000). Les activités de communication sont assumées par le webmestre en charge de réagir et de répondre au courriel des utilisateurs (Sam-Mag, 2000). Finalement, les caractéristiques des utilisateurs doivent être intégrées aux sites Web externes (Garrett, 2003).

### **Tâches générales et transversales et compétences professionnelles associées**

Le marketing et la publicité se retrouvent parmi les autres domaines spécifiques de compétence professionnelle proposés mais ne sont relevés que par quelques auteurs (Blanc, 1999; Leiserson, 2002; Leong, 1997; Rosenfeld & Morville, 1998; Sam-Mag, 2000). Les autres tâches générales et transversales mentionnées sont le respect des normes et la vérification de l'application de ces normes (Sam-Mag, 2000; van der Walt & van Brakel, 1997), le rôle d'intermédiaire avec différentes personnes (graphistes, techniciens, fournisseurs, etc.) (Rosenfeld & Morville, 1998; Sam-Mag, 2000; Shachtman, 1998; van der Walt & van Brakel, 1997), le soutien des aspects cognitifs en utilisant les outils appropriés (Blanc, 1999), l'évaluation de la performance (Sam-Mag, 2000), l'enrichissement et l'animation du site (Sam-Mag, 2000), la pérennité et la continuité du site (Sam-Mag, 2000), la documentation du site (Leiserson, 2002) et la compréhension de la législation en lien avec le développement de sites Web externes (Taylor et al., 2001).

Certaines compétences professionnelles générales qui s'appliquent à l'ensemble du projet de site Web externe sont identifiées, en particulier au niveau de la planification stratégique et de la gestion des ressources. Les auteurs mentionnent, au niveau de la planification stratégique, le développement d'une proposition pour l'ensemble d'une solution Web (Jordan, 1997; Sam-Mag, 2000), la définition du budget et des tâches (Sam-Mag, 2000) ainsi que des échéances (Leiserson, 2002), la définition de politiques et procédures (Leiserson, 2002), la définition d'une stratégie web (Garrett, 2003; Sam-Mag, 2000), la définition du style (van der Walt & van Brakel, 1997) ainsi que l'analyse des besoins et des coûts/bénéfices (Taylor et al., 2001). La gestion, quant à elle, se situe au niveau de l'ensemble du projet (Garrett, 2003; Leiserson, 2002; Miller, 1994; Rosenfeld & Morville, 1998; Rowbotham, 1999; Sam-Mag, 2000; Shachtman, 1998; van der Walt & van Brakel, 1997).

## Intranet

L'intérêt pour les intranets est de plus en plus grand et les organisations les adoptent rapidement (Lamb, 1999). L'intranet est présenté comme un outil qui permet :

- la gestion, le partage et le repérage de l'information et des connaissances (Choo et al., 2000; Lamb, 1999; Lynch, 1997; Nanfito, 1997);
- la communication et la collaboration (Baker, 2000; Choo et al., 2000; Lynch, 1997; Nanfito, 1997), car l'intranet peut être utilisé comme collecticiel (Detlor 2000; Lamb, 1999) à des coûts beaucoup moins élevés que certains produits commerciaux (Garman, 1996);
- la facilitation de l'accès à l'information en offrant une interface intégrée aux différentes bases de données et applications (Guengerich et al. (1997) cités dans Chou (1998); Lynch, 1997).

Cependant, un écart entre ces utilisations anticipées (collecticiels, réseaux locaux, bibliothèques virtuelles, systèmes de gestion des documents et SIW) et les utilisations actuelles qu'en font les organisations est observé (Lamb, 1999). Le manque de modèles de développement d'intranets peut expliquer en partie cette difficulté (Fichter, 2000).

Pour être un succès, un intranet doit posséder trois éléments importants : un bon contenu, une bonne technologie et une culture informationnelle positive, c'est-à-dire une organisation ouverte à l'intranet. Pour développer et conserver ces trois atouts, une bonne pratique de gestion doit prendre place (Fichter, 1999b), basée sur des méthodes de gestion de projet éprouvée (Nanfito, 1997). Un volet systémique peut être ajouté à ces composantes, volet qui représente l'ensemble des normes et protocoles utilisés par l'organisation en particulier celles de nature informationnelle (Hannam, 1996; Schwarzwaldner, 1999b).

Outre les considérations technologiques et informationnelles, l'intranet repose sur la présence de ressources tant humaines que financières (Hannam, 1996). Les ressources humaines, notamment, représentent un domaine particulièrement sensible. Les organisations manquant souvent de guides et de modèles, différentes structures peuvent alors émerger. Par exemple, Lamb (1999), dans une étude sur l'implantation d'intranets dans des organisations de quatre secteurs différents, a observé au sein d'une même organisation la présence fréquente de différents intranets, chacun développé par un groupe différent. Les

configurations organisationnelles qui sous-tendent les intranets sont donc multiples, de même que les bassins de compétences professionnelles utilisées.

Peu d'auteurs ont étudié systématiquement la question des compétences professionnelles liées à la mise en place d'un intranet. Hormis Starnes et al. (1997), Telleen (1996) et Tellier (2000), les mentions faites aux compétences professionnelles dans les textes qui traitent des intranets sont presque accidentelles, car elles ne représentent pas l'objet principal à l'étude (voir, par exemple, Adourian & Schweyer (1997) ainsi que McQueen & DeMatteo (1999)). À cet égard, l'approche de ces textes est un peu décousue, les auteurs mélangeant intervenants, tâches et compétences professionnelles requises. L'information présentée peut donc être, dans certains cas, partielle. Une étude des textes à la lumière du modèle des SIW permet de souligner les principales composantes, tâches et compétences professionnelles requises dans le contexte des intranets.

De manière générale, étant basés sur les mêmes technologies que les sites Web externes, les intranets partagent avec ceux-ci un ensemble de tâches et de compétences professionnelles similaires. Cependant, les caractéristiques spécifiques des intranets font s'ajouter, ainsi que disparaître, certaines caractéristiques particulières. Les sections qui suivent font ressortir les différences entre les tâches trouvées dans la littérature pour les sites Web externes et celles identifiées dans les écrits pour les intranets. Ces sections présentent donc (1) les tâches trouvées dans la littérature sur les intranets qui n'étaient pas présentes dans les écrits sur les sites Web externes, et (2) les tâches qui étaient présentes pour les sites Web externes et qui ne se retrouvent pas dans la littérature sur les intranets.

## **Dimension technologique**

### *Phase de la planification stratégique*

Le développement de normes techniques supervisé par un comité technique Web est un élément qui ne ressort que dans la littérature sur les intranets ainsi que la définition des mécanismes d'accès, de copies de sécurité et d'archivage (Telleen, 1996). Les tâches liées aux stratégies de sécurité et à la définition des types de fichiers n'apparaissent pas dans la littérature sur les intranets.

### *Phase de la conception et de l'opérationnalisation*

L'intranet ayant entre autres comme objectif de supporter le travail interne, une dimension "intégration des systèmes existants" s'ajoute au niveau de la conception et de l'opérationnalisation (Tellier, 2000). L'univers plus contrôlé et fermé de l'intranet crée un environnement propice au développement et à l'implantation d'outils de recherche (Adourian & Schweyer, 1997; McQueen & DeMatteo, 1999), activités moins présentes dans la littérature sur les sites Web externes.

### *Phase de la gestion des ressources*

Les écrits sur l'intranet ajoutent un volet de gestion des ressources humaines "technologiques" que sont les webmestres (Telleen, 1996) ainsi que celui de la gestion des outils de recherche (Adourian & Schweyer, 1997; McQueen & DeMatteo, 1999). La gestion des risques est une tâche absente pour les intranets.

## **Dimension informationnelle**

### *Phase de la planification stratégique*

Les tâches nouvelles trouvées dans la littérature pour la planification stratégique de la dimension informationnelle des intranets sont l'identification des besoins informationnels ainsi que le développement des politiques, normes et guides de style (Telleen, 1996). Ces activités, prises en charge par des individus comme le rédacteur ou l'éditeur ou par des comités comme un conseil Web, demandent des compétences professionnelles liées au développement de politiques, à l'identification de besoins ainsi qu'à la communication orale et écrite (Telleen, 1996). L'élaboration des règles de navigation, présente dans les écrits sur les sites Web externes, est absente pour les intranets.

### *Phase de la conception et de l'opérationnalisation*

À la phase de la conception et de l'opérationnalisation, la littérature sur les intranets présente de nouvelles tâches d'analyse du contenu (Adourian & Schweyer, 1997) ainsi que de traitement du contenu, d'extraction et d'accessibilité des connaissances (Tellier, 2000).

Les tâches de vérification de la qualité de l'information, du repérage et de l'élaboration de la navigation ne se retrouvent pas dans la littérature consultée sur les intranets.

#### *Phase de la gestion des ressources*

Seule la dimension de la gestion des ressources diffère sensiblement car elle est beaucoup plus détaillée au niveau de l'intranet qu'au niveau des sites Web externes. La gestion des ressources pour la dimension informationnelle des intranets ajoute les tâches de gestion des ressources humaines et des normes informationnelles, de gestion de l'organisation de l'information, de gestion de la révision du contenu, de la coordination des éditeurs et de la gestion des échéances de rédaction (Telleen, 1996) ainsi que de la gestion des activités de veille (Tellier, 2000).

#### **Dimension "interface graphique"**

Seule la phase de la conception et de l'opérationnalisation de la dimension "interface graphique" d'un intranet est abordée dans la littérature consultée tandis que, pour les sites Web externes, la phase de planification stratégique est aussi présente. L'intégration des bases de données et applications patrimoniales existantes propres au contexte des intranets crée un besoin pour le développement d'interfaces spécifiques (Telleen, 1996). Cependant, les aspects plus graphiques comme le développement de logos et de bannières sont moins présents, l'importance d'"accrocher" visuellement les utilisateurs étant peut être moins grande dans le contexte de la clientèle plus "captive" des intranets.

#### **Dimension "interaction système-utilisateurs"**

##### *Phase de la conception et de l'opérationnalisation*

La dimension "interaction système-utilisateurs" sur le plan de la conception et de l'opérationnalisation est abordée par les auteurs au niveau du développement et de la prestation de formations. Ces formations couvrent un plus grand éventail de thématiques que celles présentées dans la littérature pour les sites Web externes. Les sujets des formations mentionnés dans les écrits sont la création de pages Web, l'évaluation de sites Web externes, la recherche de documents sur l'intranet (Adourian & Schweyer, 1997) ainsi

que l'utilisation générale de l'intranet (Starnes et al., 1997; Telleen, 1996). La sensibilisation ainsi que l'intégration des caractéristiques des utilisateurs n'apparaissent pas dans les écrits sur les intranets.

#### *Phase de la gestion des ressources*

Au niveau de la gestion des ressources, la présence d'un coordonnateur pour la formation est observée (Telleen, 1996).

### **Tâches générales et transversales et compétences professionnelles associées**

La littérature sur les intranets propose certaines tâches générales et transversales qui diffèrent de celles proposées pour les sites Web externes et ce pour les trois phases de développement.

#### *Phase de la planification stratégique*

La phase de la planification stratégique pour les intranets est moins développée dans la littérature que pour les sites Web externes. Les tâches de gestion des politiques et procédures, de planification du budget, des tâches et des échéances ainsi que de la définition du style sont absentes.

#### *Phase de la conception et de l'opérationnalisation*

La littérature sur les intranets ajoute des tâches de recherche et développement ainsi que d'évaluation et d'assurance de qualité (Callahan & Esposito, 1997) et de développement d'intranet (Lamb, 1999). D'autres tâches présentes dans les écrits pour les sites Web externes n'ont pas été retrouvées dans la littérature consultée sur les intranets : l'évaluation de la performance, l'enrichissement et l'animation du site, la pérennité et la continuité du site, le soutien des aspects cognitifs par les outils appropriés, la prise en charge d'un rôle d'intermédiaire, la documentation du site ainsi que la connaissance des aspects législatifs liés au développement Web.

#### *Phase de la gestion des ressources*

Telleen (1996) mentionne, en sus de la gestion du projet, la coordination des politiques.

## **Commerce électronique**

Le commerce électronique est un phénomène nouveau encore à un stade préliminaire de développement, à preuve l'absence de consensus sur la définition même de ce que le concept recouvre (Rosenbaum, 2000). Les auteurs reconnaissent son caractère fortement informationnel (Rosenbaum, 2000) et lui attribuent une dimension qui lui est propre, le volet "affaires" (Audet & Lépinay, 2000). Processus transversal qui brise les silos organisationnels (Kalin, 1999; Stuart, 1999) ainsi que les îlots informationnels (Rosenbaum, 2000), son implantation nécessite une bonne planification, une bonne gestion de projet ainsi que le développement d'une stratégie de commerce électronique (Audet & Lépinay, 2000).

Conséquence de la jeunesse du concept, la littérature est parcellaire et préliminaire, et peu y est dit sur les tâches et les compétences professionnelles requises pour la mise en place conceptuelle et opérationnelle d'un système de commerce électronique ainsi que de sa gestion. Comme pour les sites Web externes et les intranets, les auteurs font mention, au plan conceptuel et opérationnel, de compétences professionnelles technologiques liées aux bases de données et à la programmation (Rosenbaum, 2000) ainsi que des compétences professionnelles pour la formation et l'assistance aux utilisateurs (Aberg & Shahmeri, 2000; Audet & Lépinay, 2000). Le volet de la planification stratégique comprend : (1) la définition de normes et modèles pour la publication sur le site qui touche donc potentiellement les dimensions technologique, informationnelle et "interface graphique" (Rosenbaum, 2000), et (2) la planification tant générale pour l'ensemble du projet que spécifique au niveau marketing et la définition de stratégies publicitaires (Audet & Lépinay, 2000; Rosenbaum, 2000). La gestion des ressources n'est mentionnée que dans une optique générale de gestion de projet (Audet & Lépinay, 2000).

## **Extranet**

Les extranets répondent à quatre tâches principales : (1) le partage d'information sous la forme de publication électronique, (2) la communication stratégique entre les compagnies et leurs bureaux distants ainsi que les travailleurs mobiles, (3) l'accès à des applications clés de traitement de l'information comme le suivi de la production et des commandes, et (4) la sécurité des échanges (Baker, 2000). Une de leurs utilisations principales est le support du commerce électronique interentreprises (Saunders, 1998; Schwarzwald, 1999a). Les clients pour lesquels le système est développé sont centraux à ce type de SIW ([Mark], 2000; Miller, 2000; Preston & McCrohan, 1998; Strom, 1997). La planification initiale de l'extranet devra donc tenir compte de cette clientèle mais aussi des objectifs de l'extranet et de sa portée (Strom, 1997). Bien que les technologies utilisées soient les mêmes que pour les sites Web externes et les intranets, le déploiement effectif des technologies extranet demande en plus une compréhension approfondie des processus d'affaires (Watson, 2000).

La littérature sur les tâches et les compétences professionnelles requises pour la mise sur pied d'un extranet est encore plus mince que celle sur le commerce électronique. Aucun texte n'a été trouvé qui identifie explicitement les différentes tâches et compétences professionnelles. Il faut noter que puisque les extranets sont considérés comme une des principales avenues pour le commerce électronique (Schwarzwald, 1999a), il est possible qu'ils n'aient pas fait l'objet d'un développement spécifique à ce niveau et relèvent plutôt de la littérature sur le commerce électronique. Certains auteurs utilisent effectivement les deux concepts indistinctement. Mais les caractéristiques générales d'un extranet peuvent servir à identifier les grandes familles de compétences professionnelles requises.

Partageant avec les autres SIW les mêmes technologies Web, les extranets vont posséder les caractéristiques de base qui se retrouvent dans le contexte des sites Web externes sur les plans technologique et informationnel ainsi qu'au niveau de l'interface graphique et de l'interaction système-utilisateurs. Le contexte des extranets donne une importance accrue aux compétences professionnelles technologiques reliés à la sécurité des réseaux. De plus, comme pour les intranets, il est possible de rencontrer un besoin d'intégration de systèmes existants qui demandent des compétences professionnelles

spécifiques tant opérationnelles que de gestion. Finalement, les utilisateurs étant au cœur des extranets, le processus de définition des besoins est particulièrement important ainsi que la compréhension des processus d'affaires.

### **Tâches et compétences professionnelles propres à un SIW**

La comparaison des différents éléments présentés pour chaque type générique de SIW permet de faire ressortir un ensemble de composantes, de tâches et d'exemples de compétences professionnelles communs à l'ensemble des SIW, pour leurs quatre dimensions et trois phases de développement. L'information mentionnée dans les textes a été synthétisée et complétée pour en arriver aux modèles généraux présentés aux Tableau I (p. 29), Tableau II (p. 30) et Tableau III (p. 31). Tel que mentionné précédemment, la liste des compétences professionnelles proposées n'est pas exhaustive mais représente ce qui se retrouve dans les écrits analysés.

Tableau I. Synthèse des composantes, tâches et compétences professionnelles propres à la planification stratégique pour tous les types de SIW.

DIMENSIONS	COMPOSANTES	TÂCHES	EXEMPLES DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
Technologie	Applications et matériel	Définition des besoins technologiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des différentes technologies impliquées</li> </ul>
		Élaboration des normes et politiques techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des différentes technologies</li> <li>• Capacité à développer et à implanter des politiques et normes efficaces</li> </ul>
	SIW	Définition des besoins technologiques propres au développement de SIW	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des langages de programmation Internet</li> <li>• Connaissance des protocoles Internet</li> <li>• Connaissance des environnements informatiques</li> <li>• Connaissance des applications de création Web</li> </ul>
		Définition des normes propres au développement technologique Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des différentes technologies</li> <li>• Capacité à développer et implanter des politiques et normes efficaces</li> </ul>
	Général	Définition d'une stratégie pour les technologies	
Information	Contenu	Définition des besoins, des sources d'information et des types d'information à inclure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance approfondie de l'organisation et de l'influence de l'information sur ses fonctions</li> <li>• Compréhension des technologies Internet</li> </ul>
		Définition de règles et politiques informationnelles (par ex. pour l'approbation des contenus, la ligne éditoriale, la mise à jour, la navigation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à développer et implanter des politiques et normes efficaces</li> <li>• Habilités en communication orale et écrite</li> <li>• Habilités de meneur</li> </ul>
		Définition d'une stratégie pour le contenu, d'échéanciers pour la rédaction	
Interface graphique	Aspects visuels	Définition de l'image visuelle et de règles pour s'assurer de son uniformité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des principes graphiques</li> <li>• Capacité à développer et implanter des politiques et normes efficaces</li> </ul>
Interaction système-utilisateurs	Formation	Définition des besoins de formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance approfondie de la clientèle et du système</li> </ul>
	Général	Définition des besoins et comportements des utilisateurs	

Tableau II. Synthèse des composantes, tâches et compétences professionnelles propres à la conception et opérationnalisation pour tous les types de SIW.

DIMENSIONS	COMPOSANTES	TÂCHES	EXEMPLES DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
Technologie	Applications et matériel	Sélection, conception, installation et configuration des applications et serveurs, des bases de données et des moteurs de recherche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des langages de programmation</li> <li>• Connaissance des environnements informatiques</li> <li>• Connaissance des technologies rattachées à la sécurité du réseau</li> <li>• Connaissance des serveurs et applications Web</li> </ul>
		Support technique	
		Sécurité	
	SIW	Conception (développement, test, validation et vérification, révision, mise en ligne)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des langages de programmation Internet</li> <li>• Connaissance des protocoles Internet</li> <li>• Connaissance des environnements informatiques</li> </ul>
Information	Contenu	Création (rédaction, édition, présentation, collecte)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacités de communication orale et écrite</li> <li>• Qualités rédactionnelles</li> <li>• Maîtrise des principes de communication</li> <li>• Expertise dans le domaine du contenu</li> </ul>
		Vérification de la qualité	
		Repérage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance de la recherche dans Internet</li> </ul>
		Organisation (inclut indexation)	
		Analyse	
		Élaboration de la navigation	
Interface graphique	Aspects visuels	Conception des aspects visuels du site	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des langages et technologies Web</li> <li>• Connaissance des protocoles Internet</li> <li>• Culture multimédia</li> <li>• Connaissances en communication</li> <li>• Connaissances en graphisme</li> <li>• Connaissances des outils graphiques informatiques</li> <li>• Connaissance des méthodes de numérisation et de compression</li> </ul>
Interaction système-utilisateurs	Formation	Élaboration et prestation de formation à l'utilisation du système	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance approfondie du système</li> <li>• Connaissance des approches pédagogiques</li> <li>• Connaissance des clientèles</li> </ul>
	Communication	Échange de courriel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habiletés de communication interpersonnelle</li> </ul>
	Caractéristiques des utilisateurs	Intégration des caractéristiques des utilisateurs dans les SIW	

Tableau III. Synthèse des composantes, tâches et compétences professionnelles propres à la gestion des ressources pour tous les types de SIW.

DIMENSIONS	COMPOSANTES	TÂCHES	EXEMPLES DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
Technologie	Applications et matériel	Gestion des applications et du matériel : serveurs, bases de données et moteurs de recherche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance de la gestion des systèmes d'information</li> <li>• Connaissance minimale des environnements informatiques</li> <li>• Maîtrise des langages de programmation</li> </ul>
		Gestion de la sécurité, des risques	
	Ressources humaines	Coordination des personnels "technologiques"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance de l'organisation et des personnels "technologiques"</li> </ul>
Information	Contenu	Gestion du contenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance en gestion de l'information électronique</li> <li>• Connaissance des systèmes utilisés</li> </ul>
		Gestion de l'organisation du contenu	
		Gestion de la révision du contenu	
	Ressources humaines	Coordination des personnels "informationnels"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance de l'organisation et des personnels "informationnels"</li> </ul>
	Normes	Gestion des normes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissances des normes en application</li> </ul>
Interface graphique	Aspects visuels	Gestion des normes et politiques liées à l'image visuelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des principes graphiques</li> <li>• Connaissance des normes</li> </ul>
Interaction système-utilisateurs	Formation	Gestion de la formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance approfondie de la clientèle et du système</li> </ul>

Certaines dimensions, composantes et tâches sont spécifiques à certains types de SIW ou revêtent une plus grande importance pour eux, ce qui s'explique par leurs caractéristiques individuelles. Par exemple :

- Les sites Web externes étant utilisés comme vitrine sur le monde d'Internet, le côté visuel des interfaces est particulièrement important ainsi que les aspects "marketing" et "publicité" (voir, par exemple, Blanc (1999), Leong (1997) et Rosenfeld & Morville (1998)).
- Les intranets, les extranets et les systèmes de commerce électronique offrent un environnement plus contrôlé qu'Internet. Ils peuvent interagir avec d'autres systèmes d'information internes et nécessitent souvent l'installation d'outils de recherche pour faciliter le repérage de l'information, d'où une importance accrue au plan technologique pour l'administration et l'intégration des applications (voir, par exemple, McQueen & DeMatteo (1999), Telleen (1996) et Tellier (2000)) ainsi que pour l'installation et l'administration des outils de recherche (voir, par exemple, Adourian & Schweyer (1997) et McQueen & DeMatteo (1999)).
- Les extranets et les systèmes de commerce électronique imposent, au point de vue technologique, de plus grandes contraintes au plan de la sécurité pour assurer la fiabilité des transactions. De plus, les gens qui proviennent des différentes unités d'affaires seront appelés à participer de plus près à l'élaboration et à l'opérationnalisation de ces systèmes (Kalin, 1999).

Enfin, la littérature permet d'identifier une dimension composée de tâches générales et transversales liées, entre autres, à la gestion de projet, à la planification des ressources

humaines et financières et à la définition des stratégies appropriées. Cette dimension est importante, mais n'est pas spécifique aux SIW. Elle se retrouve pour tout type de système ou service d'information.

## **En résumé**

Sites Web externes, intranets, extranets et systèmes de commerce électronique sont des systèmes d'information qui ont en commun un ensemble de technologies, les technologies Web. Bien qu'ils soient utilisés pour des objectifs différents, ils font appel, à la base, aux mêmes tâches pour leurs quatre dimensions et trois phases de développement. Il est alors possible d'identifier un ensemble de tâches et de compétences professionnelles partagées pour les SIW et nécessaires à leur fonctionnement. De plus, certaines tâches et compétences professionnelles se particularisent en fonction des différents buts poursuivis : travail collaboratif, présence sur le Web, communication interentreprises ou commerce. Cette spécialisation des tâches et compétences professionnelles explique peut-être le manque d'auteurs qui abordent la problématique des tâches et compétences professionnelles pour la globalité des SIW.

La prochaine section examine les SIW sous un autre angle que celui des tâches et des compétences professionnelles liées à leur planification, leur conception et leur opérationnalisation, et leur gestion. Le point de vue adopté est celui de leur catégorisation et de leur description par le biais d'une typologie détaillée.

## **Typologie des SIW**

Une typologie des SIW plus spécifique que celle en quatre types proposée dans la littérature est nécessaire afin de mieux comprendre la nature de ces systèmes. La synthèse des typologies de SIW proposées dans les écrits permet, dans un premier temps, d'extraire les facettes qui peuvent servir à catégoriser les SIW. Dans un deuxième temps, les méthodes d'évaluation des SIW retrouvées dans les textes permettent d'enrichir les catégories (facettes) extraites du premier exercice et d'en préciser les valeurs. La typologie développée se base sur une description des caractéristiques des SIW sans aucune évaluation de ces systèmes.

## **Littérature sur les typologies de SIW**

Maints auteurs se sont intéressés à la question de la classification des SIW à l'aide de typologies, que ce soit pour essayer de cerner les tendances du Web, pour en étudier la mouvance (Cockburn & Wilson, 1996; Crowston & Williams, 1998; Koehler, 1999; Ng et al., 1998; Sullivan, 1999) ou pour mesurer l'impact d'Internet sur les formes de communication (Crowston & Williams, 1998; Shepherd & Watters, 1998, 1999). Deux approches existent pour développer ces typologies : (1) des approches qui utilisent des théories sur le genre comme cadre conceptuel, et (2) des approches sans fondement commun.

### **Approches utilisant le concept de genre**

Le contexte de plus en plus numérique tant au plan professionnel que personnel couplé à l'apparition et à l'ampleur prise par Internet a fait naître un intérêt particulier pour le document numérique. En particulier, un nouveau domaine de recherche est apparu qui étudie l'application de la notion de genre aux documents numériques dans plusieurs contextes comme, par exemple, dans le contexte organisationnel (Davenport, 1999). Les auteurs reconnaissent que les genres peuvent changer entre autres suite à l'introduction d'un nouveau média (Crowston & Williams, 1998; Shepherd & Watters, 1998, 1999; Toms & Campbell, 1999). Ainsi, Internet a un impact sur les genres "traditionnels" qui pourront être adoptés dans ce nouveau média avec ou sans changement majeur, les changements majeurs pouvant à la limite créer un nouveau genre (Crowston & Williams, 1998; Shepherd & Watters, 1998, 1999).

Un rapide survol de la littérature sur le genre permet de faire ressortir une multiplicité tant des théories que des définitions du concept de genre. Les définitions proposées par différents auteurs (Crowston & Williams, 1998; Devitt, 1993; Fortanet et al., 1998; Orlikowski & Yates, 1994; Scharl, 2000; Shepherd & Watters, 1998; Yates & Orlikowski, 1992) présentent le genre comme une forme de classification des communications. Les communications sont regroupées en fonction de leurs similarités à différents niveaux. Cinq catégories sont proposées comme éléments de ressemblance :

(1) la forme, (2) les buts, (3) les fonctionnalités, (4) les intervenants impliqués, et (5) les thèmes abordés.

### **Approches sans fondement commun**

Certains auteurs ont abordé la classification des documents Web sans utiliser de cadre conceptuel commun. Ces auteurs, que ce soit conceptuellement ou de manière empirique, proposent des typologies basées sur différentes catégories qui représentent une ou des facettes particulières d'un document Web :

- les attributs "physiques" (par ex. : la taille, les types d'objets, les caractéristiques des URLs) (Koehler, 1999);
- les buts (Cockburn & Wilson, 1996; Haas & Grams 1998, 2000; Hoyer et al., 1998; Koehler, 1999; Koh & Balthazard, 1997; Ng et al., 1998; Shneiderman, 1997; Sullivan, 1999);
- la clientèle visée (Haas & Grams, 1998, 2000; Shneiderman, 1997);
- le genre<sup>10</sup> (Haas & Grams, 1998, 2000; Shneiderman, 1997);
- la forme / structure (Haas & Grams, 1998, 2000);
- les auteurs (Shneiderman, 1997) / éditeurs (Koehler, 1999);
- les technologies (Haas & Grams, 1998, 2000; Koehler, 1999; Ng et al., 1998).

### **Parallèle entre les catégories définies dans les deux approches**

La comparaison des deux approches permet d'identifier cinq catégories qui décrivent les documents Web (Tableau IV, p. 35).

Tableau IV. Catégories qui décrivent les documents Web en fonction des approches utilisées.

---

<sup>10</sup> Dans ces articles, cette facette n'est pas utilisée de manière aussi précise que dans le contexte des approches qui se basent sur les théories des genres mais de manière plus "intuitive".

CATÉGORIES IDENTIFIÉES		CATÉGORIES RETENUES
<i>Approches utilisant la notion de genre</i>	<i>Autres approches</i>	
Buts	Buts	<b>Buts</b>
Forme	Attributs "physiques" Forme / structure	<b>Forme / structure</b>
Fonctionnalités	Technologies	<b>Technologies caractéristiques</b>
Intervenants impliqués	Clientèle visée Auteurs	<b>Intervenants</b>
Thèmes abordés		<b>Thèmes abordés</b>
	Genre	

Un examen de ces catégories montre que les catégories "genre" et "thèmes abordés" sont uniques de part et d'autre. La catégorie "genre" est absente du premier groupe parce que le fondement de l'approche utilisée est le concept de genre et que les dimensions présentées sont celles qui définissent un genre. Pour ce qui est de la catégorie "thèmes abordés", son absence du deuxième groupe semble normale parce que les auteurs s'intéressaient à définir des classifications autres que des classifications par sujets.

### **Autres littératures pertinentes**

Plusieurs auteurs présentent des mesures d'évaluation des SIW basées sur des approches analytique et empirique (Mariage, 2001). Ils cherchent à évaluer les SIW sous plusieurs angles comme, par exemple, leur utilisabilité, leur ergonomie, leur accessibilité et l'efficacité de leur design. Bien que la typologie détaillée des SIW développée pour la présente recherche se limite à décrire les caractéristiques d'un SIW sans en faire l'évaluation, les différentes mesures proposées ont été étudiées pour en dégager les composantes des SIW observées. Le résultat de cet exercice permet d'enrichir et de préciser la typologie détaillée des SIW.

### **Utilisabilité et ergonomie des SIW**

Les concepts d'utilisabilité et d'ergonomie sont étroitement liés. Plusieurs auteurs définissent l'ergonomie en terme, entre autres, d'utilisabilité (Basset, s.d.; Lergonome, s.d.; Mariage, 2001; Millerand & Martial, 2001). Les définitions suivantes sont retenues :

**Utilisabilité :** "Degré auquel un produit peut être utilisé par un ensemble spécifique d'utilisateurs afin de réaliser des tâches de façon efficace avec un bon

rendement, à la satisfaction des utilisateurs et dans un contexte précis d'utilisation" (Millerand & Martial, 2001, p. 74)<sup>11</sup>.

**Ergonomie :** "Ensemble des connaissances scientifiques relatives à l'humain et nécessaires pour concevoir des outils, des machines et des dispositifs qui puissent être utilisés avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité" (Wisner (1972) cité dans Millerand & Martial (2001), p. 74).

Le concept d'utilisabilité a été appliqué par plusieurs auteurs dans le contexte du Web (voir, par exemple, Keevil (1998), Krug (2000), Nielsen (2000), Palmer (2002), Turner (2002)). Plusieurs approches différentes existent pour mesurer l'utilisabilité d'un SIW et se divisent en deux groupes : (1) méthodes qui impliquent de vrais utilisateurs, et (2) approches sans recours aux utilisateurs (Campbell, 2001). Au sein de la deuxième famille se retrouve l'évaluation heuristique qui consiste à mesurer la conformité d'une interface par rapport à un ensemble de principes ergonomiques de base (Nielsen, s.d.(a))<sup>12</sup>. Ces ensembles de critères d'utilisabilité et d'ergonomie fournissent de l'information utile quant aux facettes des SIW évaluées.

### **Accessibilité des SIW**

Les SIW sont aussi évalués en fonction de leur accessibilité. Le W3C (1999) définit l'accessibilité comme l'art d'assurer, dans les limites du possible, l'accès au matériel (comme par exemple, le Web) aux gens avec ou sans handicap (*traduction libre*). Différentes listes de principes d'accessibilité existent qui peuvent être exploitées pour augmenter la typologie détaillée des SIW.

---

<sup>11</sup> Traduction libre faite par Millerand & Martial de la définition de l'*International Standards Authority* (International Standards Organization (ISO), 1998). La définition de l'ISO est retenue par plusieurs auteurs (par ex.: Agarwal & Venkatesh (2002), Lee (1999) et Raward (2003)).

<sup>12</sup> L'évaluation heuristique a été développée par Jakob Nielsen pour offrir un moyen rapide, peu coûteux et rapide d'évaluer une interface utilisateur. La définition de Nielsen a été adoptée par plusieurs auteurs (par ex.: Fichter (2001), Millerand & Martial (2001), Raward (2001)).

## Principes de design efficace de SIW

Il existe aussi une multitude de listes de principes généraux de design d'un bon SIW ou d'erreurs à éviter (Fang, 2001). La plupart sont basées sur l'opinion et les préférences d'auteurs individuels, sur des critères développés pour d'autres média, ou pour des interfaces utilisateurs traditionnelles (Zhang & von Dran, 2000). L'examen de ces principes se révèle utile pour le développement de la typologie détaillée des SIW.

## Mise en commun des heuristiques Web

Une trentaine d'heuristiques Web<sup>13</sup> d'utilisabilité, d'ergonomie, d'accessibilité et de design Web ont été étudiées pour extraire les principales facettes évaluées (Abels et al., 1997; Agarwal & Venkatesh, 2002; Becker & Mottay, 2001; Huizingh, 2000; Ivory & Hearst, 2002; Ivory et al., 2001; Keeker, 1997; Keevil, 1998; Kim et al., 2003; Kirsner, 1998; Marquis, 2002; Millerand & Martial, 2001; Milunovich, 2002; National Institute of Standards and Technology, 2002; Nielsen, s.d.(b), 1996, 1999, 2002; Palmer, 2002; Raward, 2001, 2003; Robbins & Stylianou, 2003; Scapin et al., 2000; Smith, 2001; Tognazzini, s.d.; Turner, 2002; UsableNet, 2003; W3C, 1999). Chacune des catégories et sous-catégories recouvre un ensemble de valeurs qui les particularisent. Les écrits analysés, en plus d'avoir permis d'identifier ces catégories et sous-catégories, fournissent une information utile à la définition des valeurs des catégories. Cette mise en commun permet de compléter les cinq catégories retenues de la littérature sur les typologies de SIW par :

- la précision de la catégorie Forme / structure (1) par sa division en trois catégories : Identité visuelle, Navigation et Structure, et (2) par la définition pour ces trois catégories de sous-catégories et de valeurs de catégories;
- la spécification des valeurs de catégories de la catégorie Technologies caractéristiques;
- l'enrichissement de la catégorie Thèmes abordés par son inscription dans une catégorie plus large (catégorie Contenu) dans laquelle se retrouvent, en sus de la sous-catégorie Thèmes abordés, les sous-catégories Langue, Mise à jour, Méta-informations, Quantité d'information et Type d'information;
- l'ajout de la catégorie Modalités d'interaction avec les utilisateurs ainsi que la définition de ses valeurs de catégorie.

---

<sup>13</sup> Des heuristiques Web sont des ensembles de guides, de principes, de critères, de trucs et de lignes directrices disponibles pour aider les concepteurs Web (de Jong & van der Geest, 2000).

Finalement, les catégories et leurs sous-catégories peuvent être réorganisées autour des quatre dimensions d'un SIW (informationnelle, technologique, interface graphique, interaction système-utilisateurs) auxquelles s'ajoute une dimension plus générale qui regroupe l'information contextuelle sur les SIW. Le Tableau V (p. 39) présente les dimensions, catégories, sous-catégories et valeurs de catégorie qui composent la typologie détaillée des SIW extraite de la revue de la littérature. L'analyse des SIW permettra de compléter inductivement cette typologie.

Tableau V. Typologie détaillée des SIW développée à partir de la revue de la littérature.

<b>DIMENSION GÉNÉRALE</b>
<i>Catégorie Buts visés</i>
<p><b>Définition de la catégorie :</b> Résultats que les concepteurs veulent atteindre à l'aide du SIW.</p> <p><b>Valeurs de la catégorie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informier</b> Fournir de l'information, sans but de vendre ou de convaincre.</li> <li>• <b>Promouvoir</b> Fournir de l'information dans un but explicite de promouvoir, de convaincre, de vendre une idée, un produit, un service.</li> <li>• <b>Communiquer</b> Fournir des mécanismes pour permettre une discussion, un échange : courrier électronique, liste de discussion, service à la clientèle.</li> <li>• <b>Offrir des produits/services Web</b> Utiliser les mécanismes du Web pour offrir des produits / services comme, par exemple, fournir un accès Internet, fournir des outils de recherche.</li> <li>• <b>Opérer des transactions</b> Fournir des mécanismes pour permettre un échange de produits/services contre rémunération (commerce électronique).</li> </ul>
<i>Catégorie Clientèles ciblées</i>
<p><b>Définition de la catégorie :</b> Personnes à qui s'adresse le SIW.</p> <p><b>Valeurs de la catégorie :</b> Les clientèles visées peuvent être découpées en différentes valeurs de catégorie reflétant, par exemple, leur appartenance à l'organisation, leur niveau d'expertise en terme d'utilisation de SIW.</p>
<i>Catégorie Intervenants</i>
<p><b>Définition de la catégorie :</b> Personnes qui interviennent dans la planification, la conception et l'opérationnalisation, et la gestion d'un SIW.</p> <p><b>Valeurs de la catégorie :</b> Les intervenants peuvent être divisés en valeurs de catégorie reflétant, entre autres, le type de formation : informaticien, graphiste, professionnel de l'information, etc.</p>
<b>DIMENSION INFORMATIONNELLE</b>
<i>Catégorie Contenu</i>
<p><b>Définition de la catégorie :</b> Caractéristiques du contenu informationnel.</p>

---

**Sous-catégorie Thèmes abordés**

*Définition de la sous-catégorie* : Principaux sujets traités dans le SIW.

**Sous-catégorie Langue**

*Définition de la sous-catégorie* : Langue(s) du contenu.

*Valeurs de la sous-catégorie* : Français, anglais, autres (à préciser).

**Sous-catégorie Mise à jour**

*Définition de la sous-catégorie* : Date de mise à jour de l'information et mise en relief des nouveaux contenus.

**Sous-catégorie Méta-informations**

*Définition de la sous-catégorie* : Éléments qui identifient les pages Web.

*Valeurs de la sous-catégorie* : Titres, URLs, métadonnées.

**Sous-catégorie Quantité d'information**

*Définition de la sous-catégorie* : Nombre de pages Web qui composent le SIW et longueur moyenne des pages Web.

**Sous-catégorie Type d'information**

*Définition de la sous-catégorie* : Type d'information : données textuelles, visuelles, et/ou sonores.

---

**Catégorie Structure**

---

*Définition de la catégorie* : Structure du SIW.

**Sous-catégorie Architecture**

*Définition de la sous-catégorie* : Type de structure prise par le SIW.

*Valeurs de la sous-catégorie* :

- **Architecture séquentielle**  
"Organisation linéaire des pages selon un ordre chronologique, logique (ex. : du général au particulier) ou alphabétique (ex. : glossaire)." (Millerand & Martial, 2001, p. 17)
- **Architecture hiérarchique**  
"Organisation hiérarchique des pages autour d'une page d'accueil selon le principe de l'organigramme ou de la table des matières." (Millerand & Martial, 2001, p. 17)
- **Architecture base de données (de type grille)**  
"Organisation des pages en tableau selon des paramètres sans nécessairement de hiérarchisation des informations." (Millerand & Martial, 2001, p. 17)
- **Architecture en réseau (de type Web)**  
"Organisation de l'information selon le principe de la pensée associative (hypertexte)." (Millerand & Martial, 2001, p. 17)

**Sous-catégorie Organisation et catégorisation**

*Définition de la sous-catégorie* : Principe(s) de classement de l'information à l'intérieur des pages Web du SIW.

*Valeurs de la sous-catégorie* : Unités d'analyse utilisées pour catégoriser l'information (sujets, dates, pays, etc.).

**Sous-catégorie Profondeur**

*Définition de la sous-catégorie* : Nombre maximal de niveaux de profondeur pour atteindre, à partir de la page d'accueil et par le chemin le plus court, l'information à l'intérieur du SIW.

---

**Catégorie Navigation**

---

*Définition de la catégorie* : Style général de navigation ainsi que les moyens offerts pour naviguer dans le SIW.

**Sous-catégorie Style**

*Définition de la sous-catégorie* : Style général de navigation.

---

---

**Valeurs de la sous-catégorie :**

- **Navigation en largeur**  
"Consiste à présenter toutes les options de navigation possibles (du moins celles de premier niveau) sur chaque page." (Millerand & Martial, 2001, p. 28)
- **Navigation en profondeur**  
"Consiste à présenter à l'utilisateur seulement le chemin parcouru, c'est-à-dire les catégories et sous-catégories traversées jusqu'à la page affichée." (Millerand & Martial, 2001, p. 28)

**Sous-catégorie Moyens**

**Définition de la sous-catégorie :** Moyens offerts aux utilisateurs pour atteindre l'information contenue dans le SIW.

**Valeurs de la sous-catégorie :**

- **Barre de navigation**  
"Barre d'outils constituée de boutons [textuels ou graphiques] qui facilitent à l'utilisateur la navigation à l'intérieur d'une base de données ou du réseau Internet." (Office de la langue française (OLF), s.d.) Les boutons de navigation peuvent pointer vers le contenu informationnel du site ou renvoyer aux fonctionnalités permettant d'utiliser le site. (Millerand & Martial, 2001, p. 30)
- **Carte du site**  
"Présentation du contenu d'un site Web, sous forme de table des matières ou de structure arborescente thématique afin d'en faciliter la visite." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
- **Index**  
"Liste des éléments contenus dans un fichier ou un document, assortie de clés ou de références destinées à localiser ces éléments." (Association canadienne de normalisation, 1992)
- **Liens hypertextes**  
Texte ou image qui, lors de son activation, permet d'accéder à d'autres données à l'intérieur ou à l'extérieur du SIW.
- **Moteur de recherche interne**  
"Moteur de recherche intégré à un site Web, qui permet d'effectuer des recherches par mots-clés dans toutes les pages du site, notamment les archives, et de trouver ainsi plus rapidement l'information" (Office de la langue française (OLF), s.d.)

**Sous-catégorie Indice de localisation**

**Définition de la sous-catégorie :** Procédés utilisés pour permettre à l'utilisateur de savoir où il se situe dans l'architecture du SIW.

---

---



---

## DIMENSION TECHNOLOGIQUE

---

### *Catégorie Technologies caractéristiques*

---

**Définition de la catégorie :** Éléments technologiques distinctifs qui caractérisent le SIW.

**Valeurs de la catégorie :**

- **Environnement sécurisé**  
"Ensemble de méthodes et de techniques visant à améliorer la sécurité des données transmises, afin d'éviter leur manipulation par des personnes non autorisées, leur perte ou leur détérioration accidentelle ou intentionnelle." (Office de la langue française (OLF), s.d.) Par ex. : le cryptage, les mots de passe, les signatures numériques, un coupe-feu.
- **Fichier nécessitant un plugiciel**  
Fichier dont la lecture demande l'utilisation d'un logiciel complémentaire au navigateur Web (par exemple fichier PDF, fichier Word, fichier Flash).
- **Formulaire Web**  
"Formulaire en ligne que l'on remplit à l'écran." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
- **Image cliquable**  
"Image incluse comportant plusieurs zones sensibles servant d'ancres à des liens hypertextes différents." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
- **Langage de script**  
"Langage de programmation qui facilite la rédaction de programmes par l'utilisation de combinaisons de commandes et d'instructions préétablies." (Office de la langue française (OLF), s.d.) Par ex. : Perl, Visual Basic, JavaScript.
- **Moteur de recherche interne**  
"Moteur de recherche intégré à un site Web, qui permet d'effectuer des recherches par mots-clés dans toutes les pages du site, notamment les archives, et de trouver ainsi plus rapidement l'information." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
- **Multifenêtrage**  
"Division de l'écran en plusieurs fenêtres, permettant d'afficher simultanément des informations différentes." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
- **Outil de communication**  
Outil synchrone ou asynchrone qui permet d'établir une communication entre des personnes (par exemple un outil de courriel, une liste de discussion, un formulaire pour les commentaires) ou entre une personne et le système (par exemple un formulaire pour s'inscrire sur une liste de diffusion des bulletins).

---



---

## DIMENSION DE L'INTERFACE GRAPHIQUE

---

### *Catégorie Identité visuelle*

---

**Définition de la catégorie :** Ensemble des éléments qui composent l'identité visuelle de l'organisation sur le SIW c'est-à-dire qui définissent une image claire de sa personnalité, de sa force. (adaptation Office de la langue française (OLF), s.d.)

#### **Sous-catégorie Texte**

**Définition de la sous-catégorie :** Caractéristiques du texte : polices de caractères, tailles, attributs, styles.

#### **Sous-catégorie Couleurs**

**Définition de la sous-catégorie :** Palette de couleurs qui correspondent à l'organisation.

#### **Sous-catégorie Symboles**

**Définition de la sous-catégorie :** Éléments graphiques qui caractérisent l'organisation.

**Valeurs de la sous-catégorie :** Logo, signature, etc.

#### **Sous-catégorie Agencement**

**Définition de la sous-catégorie :** Répartition spatiale des différents objets qui composent les pages Web du SIW.

#### **Sous-catégorie Cohérence**

**Définition de la sous-catégorie :** Respect des éléments qui composent l'identité visuelle de l'organisation sur le SIW.

---

---



---

## DIMENSION DE L'INTERACTION SYSTÈME-UTILISATEURS

---

### *Catégorie Modalités d'interaction avec les utilisateurs*

---

**Définition :** Mécanismes et outils qui permettent de gérer l'interaction des utilisateurs avec le système.

**Valeurs de catégorie :**

- **Aide en ligne**  
Documentation accessible en ligne qui aide l'utilisateur à se servir du SIW.
  - **Outil terminologique**  
Outil inclus dans le site pour aider l'utilisateur à comprendre le contenu (glossaire, terminologie, définitions, liste d'abréviations, thésaurus, etc.).
  - **FAQ (Foire Aux Questions)**  
"Fichier constitué des questions les plus fréquemment posées par les internautes novices ainsi que des réponses correspondantes." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
  - **Interactivité**  
Mécanismes et outils qui permettent à "l'utilisateur d'interagir avec le système en modifiant le déroulement du contenu du programme" (Office de la langue française (OLF), s.d.). Par ex. : des liens hypertextes, des outils de recherche, des images cliquables, des fichiers ASP, etc.
  - **Outil de communication**  
Outil synchrone ou asynchrone qui permet d'établir une communication entre des personnes (par exemple un outil de courriel, une liste de discussion, un formulaire pour les commentaires).
  - **Personnalisation**  
Adaptation du SIW en fonction des profils des utilisateurs.
- 

## En résumé

La mise en commun des différentes typologies présentées dans la littérature pour caractériser les SIW, développées ou non à l'aide du concept de genre, permet d'extraire un ensemble de cinq catégories descriptives des SIW : les buts, la forme/structure, les technologies caractéristiques, les intervenants et les thèmes abordés. La littérature sur l'évaluation des SIW en terme d'utilisabilité, d'ergonomie et de "bon design", vient offrir un éventail d'éléments descriptifs qui enrichissent ces cinq catégories pour en arriver à une typologie détaillée des SIW.

La prochaine section s'intéresse à un des intervenants potentiels des SIW, le professionnel de l'information. La littérature qui présente son implication dans les différents types génériques de SIW y est analysée.

## Tâches des professionnels de l'information dans les SIW

Les professionnels de l'information et les SIW font partie de l'environnement informationnel respectivement en tant que personnel informationnel et qu'élément de

l'architecture informationnelle. Cette section s'intéresse à la jonction de ces deux éléments particuliers pour examiner comment professionnels de l'information et SIW interagissent.

La littérature qui aborde l'impact des SIW sur les tâches des professionnels de l'information présente certaines caractéristiques :

- peu d'études empiriques s'y retrouvent. Les écrits recensés sont principalement des textes d'opinion, de vulgarisation ou des exemples anecdotiques;
- peu d'auteurs ont abordé le sujet de manière à englober tous les SIW; ils se sont plutôt spécialisés sur un seul type de SIW. Seuls deux des auteurs consultés ont pris une approche plus générale : Field (1998) et Watson (1999). Mais, bien que leurs articles traitent à la fois d'Internet, des intranets et des extranets, ces différents SIW sont abordés de manière relativement individuelle;
- l'impact des différents SIW sur les tâches des professionnels de l'information est décrit de manière inégale : beaucoup a été écrit sur l'impact d'Internet, du Web et des intranets mais peu sur l'impact des extranets et du commerce électronique.

La grande jeunesse de ces technologies qui sont apparues, pour la majorité, au cours des années 1990, peut expliquer en partie le manque d'études empiriques sur leur impact ainsi que la variation dans la masse documentaire. En effet, pour trois d'entre elles (intranet, extranet et le commerce électronique) qui remontent à la fin des années 1990, peu de recul a été pris. Cependant, la présence de textes d'opinion et de vulgarisation ainsi que d'exemples anecdotiques montre qu'un intérêt certain existe dans la communauté des professionnels de l'information face à ces modèles réseautiques.

Entre autres, de nouveaux créneaux se développent qui peuvent offrir aux professionnels de l'information des occasions d'intervenir dans les SIW. C'est le cas du domaine de l'architecture de l'information qui implique de multiples intervenants dont des professionnels de l'information (Dillon, 2002; Latham, 2002; Morrogh, 2003; Reiss, 2000; Rosenfeld & Morville, 1998; Sporn & Bahnatka, 2000; Swanson, 2001) qui apportent à cette discipline des compétences professionnelles pertinentes particulièrement au niveau de l'organisation de l'information.

Vu le peu de textes qui englobent l'ensemble des SIW, les tâches des professionnels de l'information identifiées dans la littérature seront présentées pour chaque type générique de SIW. Par la suite, une mise en commun de ces tâches sera faite pour en dégager les grandes lignes.

## Site Web externe<sup>14</sup>

Internet et en particulier le Web ont changé profondément les emplois liés à l'information dans les années 1990 (Dolan & Schumacher, 1997). De ce fait, le professionnel de l'information a vu son travail modifié par l'intervention d'Internet et du Web qui a ajouté un élément de nouveauté sur plusieurs plans. Par exemple, le Web peut être considéré comme modèle de circulation de l'information, source d'information, outil de travail, de diffusion de l'information et de communication (Notess, 1997). La littérature présente l'intervention des professionnels de l'information de manière générale pour le Web ainsi que spécifiquement aux sites Web externes.

Des regroupements parmi les tâches proposées dans la littérature permettent de faire ressortir les pôles d'intervention des professionnels de l'information face à Internet et au Web, outre leur rôle d'utilisateurs :

- par rapport au contenu
  - o création (inclut la collecte) (Abbas, 1997; Cheng, 2001; De Stricker, 1998; Dougherty, 1997; Evans, 1999; Herring, 1999; [Syracuse University School of Information Studies], s.d.; Jacsó, 2001; Jayne & Vander Meer, 1997; John, 1996; Morville, 1996; Nicotera, 1999; Pinfield, 2001; Rao & Babu, 2001; Rapple et al., 1997; Rodwell, 2001; Rowbotham, 1999; Sreenivasulu, 2000; Weir, 2000);
  - o organisation (inclut l'indexation et le catalogage) (Abbas, 1997; Chepesiuk, 1999; Dougherty, 1997; Field, 1998; Gessesse, 1997; [Syracuse University School of Information Studies], s.d.; Leiserson, 2002; Rowbotham, 1999; Sreenivasulu, 2000);
  - o facilitation de l'accès et du repérage de l'information (De Stricker, 1998; Field, 1998; Herring, 1999; Morville, 1996; Rowbotham, 1999; Sreenivasulu, 2000);
  - o gestion (Dougherty, 1997; Musher, 2001; Rao & Babu, 2001; Schneiderman, 1996; Sreenivasulu, 2000);
  - o développement de métadonnées (Rible, 1999; Weir, 2000);
- par rapport aux utilisateurs
  - o formation (Abbas, 1997; Bierman, s.d.; Cheng, 2001; Field, 1998; Gessesse, 1997; Herring, 1999; Jayne & Vander Meer, 1997; Musher, 2001; Rao & Babu, 2001; Rapple et al., 1997; Rible, 1999; Weir, 2000);
- par rapport aux technologies

---

<sup>14</sup> Comme mentionné auparavant, les écrits consultés parlent de "sites Web", ce qui correspond habituellement à "sites Web externes". Cependant, il est possible que cette expression ait été parfois utilisée dans un sens plus large et englobe tous les types génériques de SIW.

- o intervention technologique générale (par exemple bases de données, support technique, réseaux, outils de recherche) (Abbas, 1997; Bierman, 1999; De Stricker, 1998; Rao & Babu, 2001; Rapple et al. 1997; Rible, 1999; Sreenivasulu, 2000);
- o intervention sur les pages Web ([Syracuse University School of Information Studies], s.d.; Leiserson, 2002; Rao & Babu, 2001; Sreenivasulu, 2000);
- par rapport à l'interface graphique
  - o conception des interfaces (Matson & Bonski, 1997; Rao & Babu, 2001);
- de manière générale et transversale
  - o prise en charge d'un rôle d'intermédiaire (De Stricker, 1998; Rao & Babu, 2001; Rapple et al., 1997; Sreenivasulu, 2000);
  - o création et maintenance du site (Cooper, 1997; Crosby, 2000-2001; [Syracuse University School of Information Studies], s.d.; Leiserson, 2002);
  - o planification, participation et amélioration de services électroniques (par exemple des services de référence virtuels ou de diffusion sélective de l'information) (Gessesse, 1997; Matson & Bonski, 1997; McClennen & Memmott, 2001; Sreenivasulu, 2000);
  - o gestion et développement de bibliothèques virtuelles (Cheng, 2001; Rao & Babu, 2001; Sreenivasulu, 2000);
  - o gestion de collections électroniques (par exemple questions de copyright, de licences, de mots de passes, d'accès au réseau et aux logiciels) (Matson & Bonski, 1997; Rao & Babu, 2001);
  - o développement de politiques et procédures (Leiserson, 2002; Abbas, 1997);
  - o gestion du site (Rowbotham, 1999);
  - o promotion de la profession par rapport à la société et à la technologie (Daniels, 1996);
  - o conseils (Cheng, 2001).

Il est à noter que les catégories "gestion du contenu" et "création de contenu" présentent un certain flou. En effet, les auteurs parlent de gérer le contenu des sites Web externes mais sans préciser ce que cette gestion suppose. De même, la création de contenu peut recouvrir des réalités multiples qui vont de la création intellectuelle de contenu à sa traduction en format électronique, par exemple par la codification HTML de l'information. Les auteurs qui mentionnent la participation à la création de contenu ne détaillent pas la nature de l'intervention.

La prédominance des tâches liées au contenu ressort ainsi que la formation des utilisateurs. De manière plus précise, les tâches les plus souvent mentionnées pour le contenu sont la création et l'organisation du contenu. L'importance accordée aux tâches liées à l'accès intellectuel du contenu d'Internet (c'est-à-dire son organisation, le développement de métadonnées et la facilitation de son accès et de son repérage du contenu) peut être liée aux difficultés rencontrées à chercher et surtout à trouver de

l'information dans Internet. Les compétences professionnelles acquises par les professionnels de l'information en terme de repérage et d'organisation de l'information les désignent comme des acteurs importants dans la résolution de ces problèmes.

## **Intranet**

Les intranets représentent un autre développement réseautique ayant un impact important sur les professionnels de l'information. Les intranets sont perçus comme une opportunité pour les professionnels de l'information de se réinventer et de révolutionner la profession ainsi que de mettre de l'avant leurs compétences et habiletés professionnelles et leurs services afin de devenir des joueurs-clés dans l'organisation (Adourian & Schweyer, 1997; Blackmore, 1997; Fichter, 1999b, 2000; Field, 1998; Garman, 1999; Hannam, 1996; Marshall, 1997; McKenna, 1998; McQueen & DeMatteo, 1999; Schwarzwald, 1999b; Watson, 1999).

L'intervention des professionnels de l'information dans les intranets peut se situer au niveau de l'intranet corporatif mais peut se retrouver, dans certains cas, limitée à l'intranet de la bibliothèque. Certains auteurs suggèrent que l'intranet permet le support des activités quotidiennes des bibliothèques ainsi que la possibilité d'améliorer l'éventail et l'efficacité de la diffusion d'information par les services d'information (Blackmore, 1997; Fichter, 1999b; Hall & Jones, 2000). Jones (1998) et Hall & Jones (2000) démontrent que les intranets corporatifs représentent un moyen utilisé par les bibliothèques corporatives pour répondre à la menace d'éviction soulevée, entre autres, par Davenport & Prusak (1993).

Les tâches présentées dans la littérature sur les intranets peuvent être regroupées selon quatre axes : (1) l'intranet en général, (2) le contenu de l'intranet, (3) les technologies et (4) les utilisateurs.

### **Intranet en général (tâches générales et transversales)**

Le professionnel de l'information est perçu dans la littérature comme pouvant intervenir globalement à différents niveaux : la gestion du projet de l'intranet de l'organisation (Adourian & Schweyer, 1997; Fichter, 1999a; Hall & Jones, 2000), le développement de l'intranet de la bibliothèque (Crosby 2000-2001; Fichter, 1999a; Morgan,

1998; Nanfito, 1997; Watson, 1999), la participation au comité intranet (Adourian & Schweyer, 1997; Fichter, 1999a), la gestion d'une équipe (White, 2001), et comme intermédiaire (White, 2001) ou conseiller (Crosby 2000-2001; Fichter 1999a).

### **Contenu de l'intranet**

C'est au niveau du contenu d'un intranet corporatif ou propre à la bibliothèque que le nombre de tâches est le plus élevé. Les tâches sont :

- l'organisation de l'information (Adourian & Schweyer, 1997; Ajiferuke, 2003; Corcoran, 1997; Crosby, 2000-2001; Fichter, 1999a, 2000; Field, 1998; Garman, 1999; Hall & Jones, 2000; Marshall, 1997; Schwarzwald, 1999b; Tellier, 2000; Weir, 2000);
- la création de contenu (inclut la collecte) (Adourian & Schweyer, 1997; Ajiferuke, 2003; Crosby, 2000-2001; Fichter, 1999a, 2000; Field, 1998; Hall & Jones, 2000; McQueen & DeMatteo, 1999; Musher, 2001; Tellier, 2000, Weir, 2000);
- la gestion du contenu (Adourian & Schweyer, 1997; Ajiferuke, 2003; Corcoran, 1997; Fichter, 1999a, 2000; McQueen & DeMatteo, 1999; Watson, 1999);
- le développement de métadonnées (Fichter, 2000; McQueen & DeMatteo, 1999; Weir, 2000);
- le développement d'outils documentaires (par exemple taxonomies et cadres de classification) (Ajiferuke, 2003; Crosby, 2000-2001; Nanfito, 1997);
- la facilitation de l'accès et du repérage du contenu (Corcoran, 1997; Fichter, 2000);
- la vérification de la qualité de l'information (Hall & Jones, 2000).

La même ambiguïté entre les catégories "gestion de contenu" et "création de contenu" retrouvée au niveau des sites Web externes existe pour les intranets.

### **Technologies**

Le professionnel de l'information intervient par rapport aux technologies de manière générale ainsi que spécifique aux pages Web. L'intervention générale inclut la connaissance des technologies de l'information (White, 2001) ainsi qu'une implication au niveau des outils de recherche, de bases de données et de la programmation (Adourian & Schweyer, 1997; Crosby, 2000-2001; Fichter, 2000; Marshall, 1997; McQueen & DeMatteo, 1999). En particulier, un des moyens privilégiés pour accéder au contenu de l'intranet est l'utilisation d'un outil de recherche. Le professionnel de l'information assume certaines tâches face à cet outil : l'évaluation et la sélection de l'outil ainsi que sa configuration. Mais, comme le souligne Fichter (2000), ce n'est pas au niveau technique que le professionnel de

l'information intervient mais plutôt au plan conceptuel par l'utilisation de son expertise en repérage d'information pour choisir un outil et en maximiser l'efficacité. L'intervention du professionnel de l'information sur les pages Web est mentionnée dans un seul article (McQueen & DeMatteo, 1999).

### Utilisateurs

Finalement, la dernière dimension dans laquelle le professionnel de l'information intervient est au niveau des utilisateurs de l'intranet. Le professionnel de l'information est impliqué dans la collecte et dans l'évaluation des besoins d'information des utilisateurs (Fichter, 1999a, 2000; Morgan, 1998; Nanfито, 1997). Le professionnel de l'information devient un formateur (Adourian & Schweyer, 1997; Ajiferuke, 2003; Corcoran, 1997) ainsi qu'une aide à la recherche (Fichter, 1999a).

### Comparaison de l'ensemble des tâches

La comparaison de l'ensemble des tâches des professionnels de l'information dans l'intranet permet de constater, dans les écrits, la prédominance des tâches liées au contenu (Figure 3, p. 49) ainsi que l'absence de tâches liées à l'interface graphique. Pour le contenu, ce sont les tâches d'organisation et de création qui sont le plus souvent identifiées par les auteurs (Figure 4, p. 50).

Figure 3. Nombre de mentions faites par les auteurs recensés d'éléments appartenant aux quatre axes des tâches des professionnels de l'information dans les intranets (N=70).

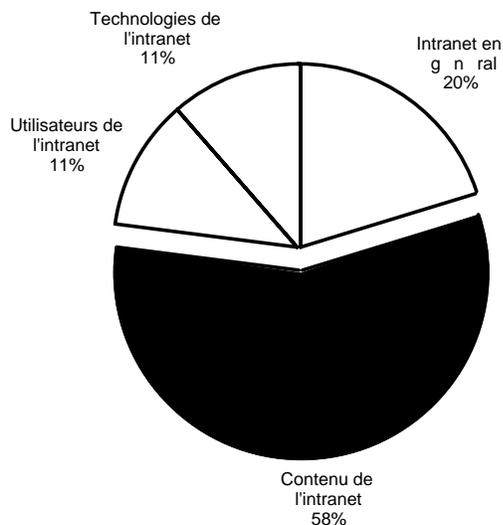
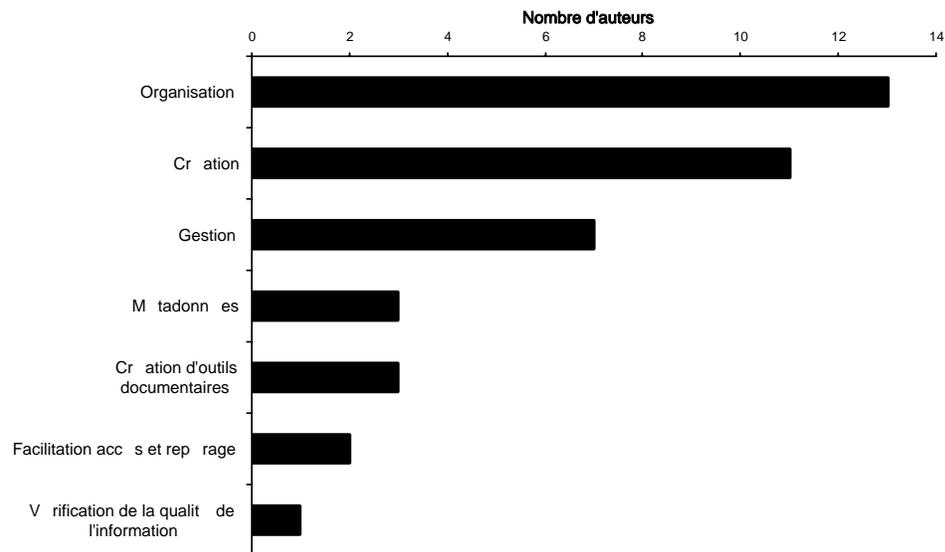


Figure 4. Nombre d'auteurs ayant mentionné les tâches liées au contenu assumées par les professionnels de l'information dans les intranets.



## Extranet et commerce électronique

L'extranet et le commerce électronique doivent probablement à leur relative jeunesse leur faible couverture en terme des tâches des professionnels de l'information. La majorité des textes qui se retrouvent dans la littérature professionnelle se contentent de décrire ces systèmes (voir, par exemple, Haskin (1997), Riggins & Rhee (1998), Slater (1999), Strom (1997), Watson (2000)). Les seuls écrits recensés qui vont plus loin qu'une définition des extranets sont ceux de Field (1998) et de Schwarzwaldner (1999a). Ces auteurs considèrent que les extranets représentent une opportunité pour les professionnels de l'information de mettre de l'avant leur expertise et leurs compétences professionnelles quant à la gestion de l'information, la définition des besoins d'information des clients et la création de produits informationnels et du savoir. Selon Field (1998), les extranets permettent aux bibliothèques de faire du commerce électronique, de limiter le nombre de rencontres face à face, d'aider les processus d'affaires et d'améliorer la prise de décision. Pour ce qui est du commerce électronique, un seul texte a été trouvé qui présente l'utilité du commerce électronique pour les bibliothèques comme moyen d'accomplir leurs objectifs, car il peut servir à effectuer diverses tâches comme la facturation ou la distribution de matériel aux clients (Harris, 2000).

## Tâches par rapport à l'ensemble des SIW

La comparaison des principales tâches identifiées pour chaque SIW permet de faire ressortir certaines ressemblances et divergences (Tableau VI, p. 51). La synthèse des tâches reprend les quatre dimensions des SIW définies dans le modèle des SIW établi mais les caractéristiques de la littérature qui détaille les interventions des professionnels de l'information dans les SIW ne permettent pas de le faire en fonction des trois phases de développement des SIW.

Tableau VI. Principales composantes et tâches propres à l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW.

DIMENSIONS	COMPOSANTES	TÂCHES
<b><i>SITE WEB EXTERNE</i></b>		
Information	Contenu	Gestion
		Création
		Organisation
		Développement de métadonnées
		Facilitation de l'accès et du repérage
		Diffusion
Technologie	Applications et matériel	Repérage
		Outils de recherche
		Bases de données
		Support technique
	Réseaux	
	Site Web externe	Développement
Interface graphique	Interface	Conception des interfaces
Interaction système-utilisateurs	Formation	Formation des utilisateurs
<b><i>Générale et transversale</i></b>		Gestion de site
		Création et maintenance du site
		Planification et participation à des services électroniques
		Gestion et développement de bibliothèques virtuelles
		Gestion de collections électroniques
		Développement de politiques et procédures
		Promotion
		Conseils
		Prise en charge d'un rôle d'intermédiaire
<b><i>INTRANET</i></b>		
Information	Contenu	Gestion
		Création
		Organisation
		Développement de métadonnées
		Facilitation de l'accès et du repérage
		Diffusion
		Analyse
		Vérification de la qualité de l'information
		Création d'outils documentaires

DIMENSIONS	COMPOSANTES	TÂCHES
Technologie	Général	Connaissance des technologies de l'information
	Applications et matériel	Outils de recherche
		Bases de données
		Programmation
	Intranet	Développement
Interaction système-utilisateurs	Formation	Collecte et évaluation des besoins d'information
		Formation des utilisateurs
		Aide à la recherche
<i>Générale et transversale</i>		Gestion de l'intranet
		Développement de l'intranet
		Participation au comité intranet
		Gestion d'équipe
		Prise en charge d'un rôle d'intermédiaire
		Conseiller
<b>EXTRANET</b>		
Information	Contenu	Gestion de l'information
		Définition des besoins d'information des clients
		Création de produits informationnels

Les tâches liées au contenu prédominent tant pour le site Web externe que pour l'intranet. Ces deux types génériques de SIW ont presque tout en commun sur le plan des tâches liées au contenu : (1) la gestion, (2) la création, (3) l'organisation, (4) le développement de métadonnées, et (5) la facilitation de l'accès et du repérage. Ils partagent aussi les mêmes ambiguïtés pour les catégories "gestion du contenu" et "création de contenu", les tâches qui s'y rattachent n'étant pas bien définies. En particulier, l'intervention des professionnels de l'information dans la création de contenu n'est clairement rattachée à aucune des multiples dimensions de cette activité (intellectuelle, technique, graphique). Les professionnels de l'information sont en mesure d'intervenir au niveau intellectuel ainsi que, dans certains cas, sur le plan technique.

Bien que plus timidement avancée pour le site Web externe, la gestion de projet fait partie des tâches attirées aux professionnels de l'information globalement pour l'organisation ou localement pour le service d'information. De plus, la dimension "formation des utilisateurs" est aussi commune à ces deux SIW ainsi que certaines tâches liées aux aspects technologiques.

Finalement, bien que la littérature sur les extranets soit pauvre, les quelques tâches présentées rejoignent les mêmes dimensions : organisation de l'information, gestion de l'information, repérage de l'information et définitions des besoins d'information.

Plusieurs auteurs perçoivent les rôles des professionnels de l'information dans les SIW comme une extension de leurs rôles "traditionnels" au contexte électronique (Adourian & Schweyer, 1997; Balas, 2001; Crosby 2000-2001; Longo, 2001; Matson & Bonski, 1997; Weir, 2000). Les intranets, entre autres, offrent des opportunités aux professionnels de l'information de réutiliser leur expertise et leurs habiletés (Adourian & Schweyer, 1997; Fichter, 1999a, 2000; Field, 1998; Garman, 1999; Hall & Jones, 2000; Marshall, 1997). Pour d'autres, il s'agit de tâches et de rôles nouveaux (Fichter 1999a, 2000; John, 1996; Rao & Babu, 2001). Un examen des différentes tâches des professionnels de l'information dans les SIW recensées dans la littérature permet de constater que :

- Au niveau des tâches liées au contenu, seule la création de contenu est nouvelle, en particulier pour son volet technique et graphique. Les autres tâches sont des transpositions de tâches déjà assumées par les professionnels de l'information à de nouveaux types d'information et de nouvelles technologies de l'information. Ce qui a changé, et influence par le fait même l'ensemble du cycle de vie de l'information, c'est la nature de l'information traitée qui est électronique et se retrouve éclatée dans l'ensemble de l'organisation, ainsi que l'intégration de différents types d'informations et de documents.
- Les tâches liées aux utilisateurs, soit la définition des besoins informationnels des utilisateurs et la formation, sont le fruit de l'élargissement de tâches existantes au nouveau contexte électronique. Les technologies réseautiques ne font qu'ajouter à l'importance grandissante et à la complexité de cet aspect de la profession.
- Les tâches propres aux technologies peuvent demander des habiletés techniques nouvelles. Mais certaines tâches comme la sélection des outils de recherche ne sont pas si nouvelles, les professionnels de l'information ayant depuis longtemps eu la responsabilité de choisir et de développer des outils qui permettent l'organisation et le repérage efficace de l'information.

### **En résumé**

Les professionnels de l'information interviennent dans les SIW à plusieurs niveaux principalement pour le contenu mais aussi pour les technologies, l'interaction système-utilisateurs, les aspects graphiques ainsi que de manière générale et transversale. Les SIW permettent aux professionnels de l'information d'étendre leurs tâches traditionnelles de gestion de l'information au nouveau contexte électronique, ce qui peut leur offrir l'opportunité de sortir des murs de la bibliothèque pour appliquer leur expertise au niveau plus global de l'organisation. Leur implication dans les SIW telle que décrite dans la littérature ne semble leur ajouter principalement qu'une nouvelle tâche, soit la création technique et graphique de contenu. Par contre, l'acquisition de nouvelles compétences

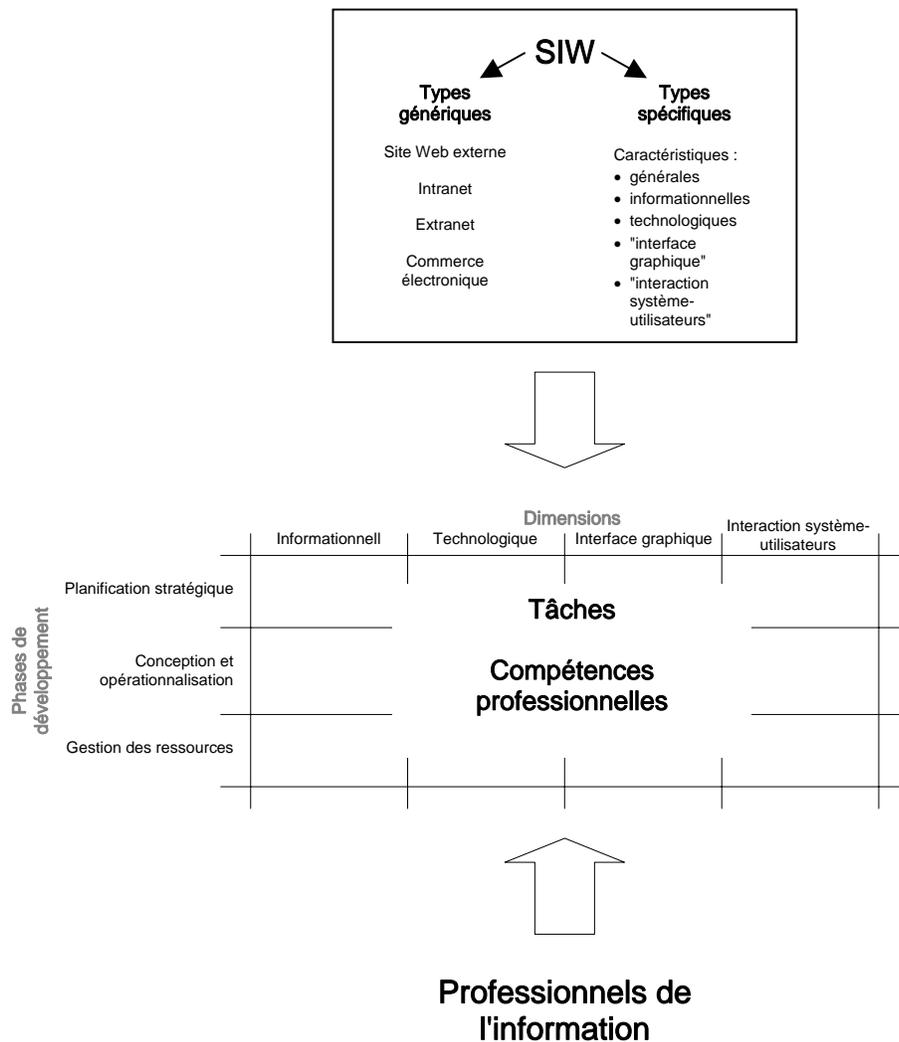
professionnelles techniques est nécessaire afin qu'ils s'intègrent à ce nouveau contexte électronique.

## Conclusion

La littérature analysée a permis de faire ressortir : (1) un portrait des SIW en particulier en ce qui concerne les tâches et compétences professionnelles liées, (2) une typologie détaillée des SIW, et (3) un portrait des tâches des professionnels de l'information liées aux SIW (Figure 5, p. 54).

Figure 5. Schématisation du cadre conceptuel défini.

Peu d'études empiriques sous-tendent ces portraits qui reflètent plutôt une réalité



anecdotique. De plus, certaines zones de ces portraits demandent un niveau de précision supplémentaire, comme par exemple les compétences professionnelles requises, pour mieux comprendre comment les professionnels de l'information se situent par rapport aux SIW et comment ils y interviennent.

Le cadre conceptuel ainsi défini servira à l'analyse des tâches des professionnels de l'information impliqués dans les SIW de certains ministères du gouvernement fédéral pour vérifier l'adéquation de leur réalité à celle reflétée par la littérature. Le chapitre suivant présente la méthodologie définie pour cette recherche.

# Chapitre 2. Méthodologie

## Introduction

À titre de rappel, ce projet de recherche a pour but d'examiner les tâches des professionnels de l'information dans les SIW d'une organisation qui adopte ces systèmes afin de devenir électronique, soit le gouvernement fédéral canadien. Cette recherche a pour objectifs de répondre aux questions suivantes :

1. Quels rôles sont associés aux professionnels de l'information dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW ?
  - a. Quels sont les autres intervenants présentés dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, qui interviennent directement dans les SIW ?
2. Dans quels types de SIW mis en place dans l'organisation interviennent les professionnels de l'information ?
3. Quelles tâches remplissent les professionnels de l'information dans les SIW de l'organisation ?
4. Quels sont les intervenants qui travaillent avec les professionnels de l'information dans les SIW et quelles sont leurs tâches ?

Afin de répondre à ces questions, une approche qualitative a été utilisée. Le présent chapitre expose la méthode utilisée en précisant : (1) l'approche générale, (2) la collecte des données, (3) l'analyse des données, et (4) la qualité de la recherche.

## Approche générale

Les méthodes qualitatives sont couramment utilisées en sciences de l'information et pour la recherche sur les systèmes d'information (Benbasat et al., 1987; Orlikowski & Baroudi, 1991) comme l'ont montré, entre autres, Detlor (2000), avec ses travaux sur l'utilisation des systèmes d'information Web pour faciliter le travail lié au savoir (*knowledge work*), ou Jones (1998), qui a étudié le rôle des bibliothèques dans l'utilisation des intranets corporatifs comme outils de diffusion de l'information. L'approche qualitative représente un choix adéquat pour cette étude descriptive et exploratoire qui étudie l'adaptation du rôle des professionnels de l'information à l'implantation de SIW.

L'approche qualitative offre une flexibilité particulièrement utile dans le cadre de phénomènes nouveaux et émergents (Miles & Huberman, 1994), comme l'introduction des

SIW dans une organisation, et permet au chercheur d'ajuster la recherche, sur le terrain, à la réalité du milieu. Ce type d'approche est indiqué pour pouvoir prendre en compte le contexte dans lequel le phénomène étudié dans ce projet s'inscrit (Denzin & Lincoln, 1994; Patton, 2002) c'est-à-dire l'environnement informationnel de l'organisation.

## **Collecte des données**

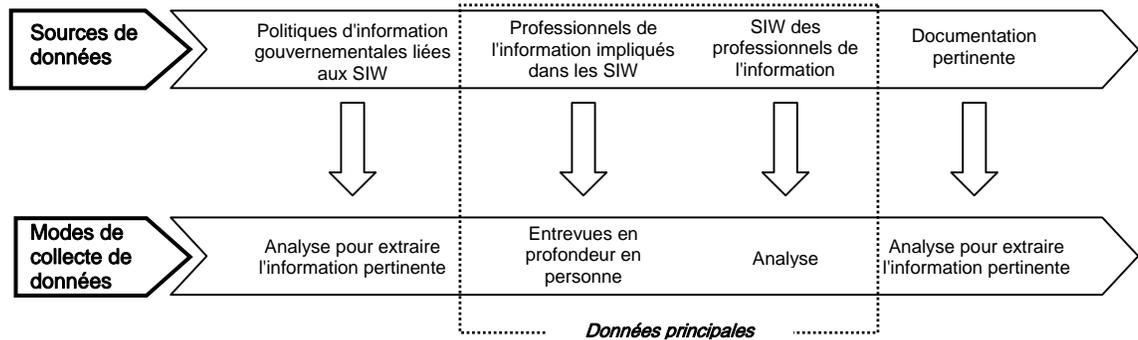
Cette recherche utilise une approche qualitative basée sur plusieurs modes de collecte des données. La présente section décrit les modes de collecte des données utilisés. Elle explicite les liens entre les questions de recherche, les modes de collecte des données et les instruments de collecte. Elle présente l'échantillon utilisé, décrit le pré-test effectué et finalement précise le contexte de la collecte.

### **Modes de collecte des données**

Cette recherche puise dans trois types de sources de données : (1) des personnes (les professionnels de l'information impliqués dans les SIW), (2) des documents (les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW et la documentation pertinente) et (3) des systèmes (les SIW où interviennent des professionnels de l'information). Quatre modes de collecte des données ont été utilisés pour exploiter ces sources (voir Figure 6, p.58) : (1) des entrevues en profondeur en personne avec les professionnels de l'information impliqués dans les SIW des ministères, (2) l'analyse des SIW où interviennent ces professionnels de l'information, (3) l'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, et (4) des documents pertinents obtenus lors des entrevues (par exemple, descriptions de tâches, organigrammes, stratégie Web, procédure de soumission de contenu). Les entrevues en profondeur avec les professionnels de l'information impliqués dans des SIW ainsi que l'analyse des SIW où ces professionnels de l'information interviennent constituent les données principales de l'étude. Les autres sources de données viennent compléter ces données principales.

Figure 6. Sources de données et modes de collecte des données.

L'utilisation de multiples sources de données vise à trianguler les données par le



cumul des perspectives (Stake, 2000; Yin, 2003). Cette triangulation permet de rendre les conclusions de l'étude plus solides par la mise en évidence de lignes de convergence (Yin, 2003).

### **Entrevues en profondeur en personne avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW**

Pour cette étude, des entrevues en profondeur en personne avec guide d'entrevue semi-structuré ont été menées avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW. L'entrevue en profondeur est un des modes les plus efficaces et les plus utiles pour l'enquête en sciences sociales (Kerlinger, 1986). Le guide d'entrevue permet au répondant d'exprimer dans ses propres mots ses perspectives personnelles sur les sujets traités (Patton, 2002). Il consiste en une liste de questions ou de points qui doivent être abordés au cours de l'entrevue et établis à partir des questions de recherche et de la littérature. Il permet d'allier (1) une certaine souplesse qui rend possible l'adaptation aux propos des répondants afin, entre autres, de saisir les idées émergentes ainsi que (2) une certaine structure assurant l'obtention du même type d'information de la part des répondants et un meilleur contrôle sur le temps imparti (Patton, 2002). Le phénomène ici étudié étant récent, le vocabulaire utilisé peut changer d'un répondant à l'autre. Le guide d'entrevue semi-structuré s'est donc voulu flexible afin de donner à la chercheuse une certaine latitude pour s'adapter au vocabulaire des répondants ainsi qu'à la possibilité de voir émerger des sujets d'intérêts non couverts préalablement par le guide d'entrevue. Cette souplesse est un élément primordial dans le cadre de l'étude d'un phénomène nouveau. Par contre, elle peut induire un risque d'obtenir

des données différentes entre les répondants et de diminuer ainsi leur comparabilité. L'expérience de l'intervieweur a permis de minimiser ce risque.

Le guide d'entrevue comporte un ensemble de questions ouvertes qui couvrent les sujets à l'étude. Il a été développé en versions française et anglaise (Annexe 3, p. xxv et p. xxxiii), les entrevues ayant eu lieu dans les deux langues selon les préférences des répondants. Les entrevues ont été enregistrées, avec le consentement écrit des répondants (Annexe 3, p. xxiv). Des notes furent prises pendant leur réalisation, pour compléter les verbatims des enregistrements, ainsi qu'après, pour consigner les impressions et réflexions sur le déroulement des entrevues. Toutes les entrevues ont été menées par la chercheuse, ce qui a pour avantage d'augmenter la cohérence des données.

Le guide d'entrevue a été pré-testé auprès de six professionnels de l'information afin de s'assurer qu'il permettait d'obtenir de l'information de qualité (voir la section "Pré-test des instruments de collecte des données", p. 68, pour les détails).

### **Analyse des SIW où interviennent des professionnels de l'information**

L'objectif de l'analyse des SIW où interviennent des professionnels de l'information était de préciser la nature de ces systèmes afin d'avoir un portrait de leur variété et mieux comprendre les compétences professionnelles nécessaires pour les développer. L'analyse a été menée à l'aide d'une grille d'analyse développée à partir de la typologie détaillée extraite de la littérature sur les SIW (voir Annexe 4, p. xxxix). L'information liée à la dimension générale de cette typologie — buts visés, clientèles cibles et intervenants — a été obtenue lors des entrevues avec les professionnels de l'information. En effet, ce type d'information contextuelle est rarement présent dans les SIW et n'est pas observable. L'analyse a permis d'opérationnaliser la typologie et de compléter inductivement ses valeurs de catégories.

La grille d'analyse des SIW a été pré-testée sur quatre SIW afin de vérifier qu'elle permettait d'obtenir l'information nécessaire pour répondre à la question de recherche sur les types de SIW (voir la section "Pré-test des instruments de collecte des données", p. 68, pour les détails).

### **Analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW**

Les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, que ce soit celles plus globales sur la gestion de l'information ou celles plus spécifiques aux SIW, ont été identifiées et analysées pour déterminer les rôles associés aux professionnels de l'information dans ces politiques ainsi que pour identifier les autres intervenants impliqués directement dans les SIW qui y sont mentionnés.

Une grille d'analyse, dérivée de l'outil validé par Bergeron et al. (1998) pour analyser les outils réglementaires liés à la gestion de l'information au sein du gouvernement fédéral, a été utilisée pour arriver à dégager une synthèse permettant de mieux comprendre les politiques pan-gouvernementales liées aux SIW. Deux éléments ont été ajoutés à cette grille dans le contexte de cette étude : (1) domaine d'application de l'instrument réglementaire et (2) rôles / responsabilités. La grille comprend les éléments suivants :

- Domaine d'application de l'instrument réglementaire
- Liens avec d'autres instruments réglementaires
- Prémisses liées à cet instrument réglementaire
- Définitions liées aux systèmes d'information Web
- Buts et objectifs de l'instrument réglementaire
- Mesures d'implantation prévues dans l'instrument :
  - o Principes directeurs
  - o Types de mesures
  - o Responsables de l'implantation
  - o Mécanismes/processus d'implantation
- Mesures d'évaluation et de contrôle prévues dans l'instrument :
  - o Principes directeurs
  - o Types de mesures
  - o Responsables de l'évaluation et du contrôle
  - o Mécanismes/processus d'évaluation et de contrôle
- Rôles / Responsabilités :
  - o Acteurs
  - o Rôles / Responsabilités

La grille d'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW n'a pas fait l'objet d'un pré-test car elle provenait d'un outil déjà validé.

### Documentation pertinente

Lors des entrevues en profondeur, différents documents ont été colligés tels que des organigrammes et des descriptions de tâches. Ces documents ont représenté une source d'information complémentaire aux données recueillies par les autres modes de collecte des données et ont aidé à mieux comprendre certains éléments ainsi qu'à appuyer certains propos des répondants. L'information en lien avec les tâches des professionnels de l'information, les SIW et les autres intervenants a été extraite des documents.

### Liens entre les questions de recherche, les modes de collecte des données et les instruments de collecte

Le tableau qui suit (Tableau VII, p. 61) illustre le lien entre les questions de recherche, les modes de collecte des données et les instruments de collecte. Quand l'instrument utilisé est un guide d'entrevue, la référence aux numéros des questions du guide d'entrevue (Annexe 3, p. xxv) est faite.

Tableau VII. Liens entre les questions de recherche, les modes de collecte des données et les instruments de collecte des données.

QUESTIONS DE RECHERCHE	INDICATEURS	MODES DE COLLECTE	INSTRUMENTS DE COLLECTE
Question 1	Rôles des professionnels de l'information identifiés dans les politiques liées aux SIW	Analyse des politiques d'information liées aux SIW	• Grille d'analyse
	Intervenants présentés dans les politiques liées aux SIW	Analyse des politiques d'information liées aux SIW	• Grille d'analyse

QUESTIONS DE RECHERCHE	INDICATEURS	MODES DE COLLECTE	INSTRUMENTS DE COLLECTE
Question 2	Types de SIW en place (site Web externe, intranet, extranet, système de commerce électronique)	Entrevues en profondeur avec les professionnels de l'information impliqués dans les SIW	• Guide d'entrevue <i>Questions 2a, 2b i</i>
		Analyse des SIW	• Grille d'analyse
Question 3	Tâches des professionnels de l'information dans les SIW	Entrevues en profondeur avec les professionnels de l'information impliqués dans les SIW	• Guide d'entrevue <i>Questions 2b ii, 2b iii, 2b iv, 2b v, 6, 7b, 7c, 9a, 9b</i>
		Documentation pertinente	• Grille d'analyse
Question 4	Intervenants impliqués dans les SIW avec les professionnels de l'information	Entrevues en profondeur avec les professionnels de l'information impliqués dans les SIW	• Guide d'entrevue <i>Questions 3, 4, 5, 8a</i>
		Documentation pertinente	• Grille d'analyse

## Échantillon

Cette recherche a utilisé un échantillon à choix raisonné de professionnels de l'information impliqués dans des SIW de sept ministères du gouvernement fédéral canadien. Ce type d'échantillonnage permet d'étudier des cas riches en information et ainsi d'apprendre beaucoup sur les questions reliées aux objectifs de la recherche (Patton, 2002). Cette section de la méthodologie explicite les critères de sélection et les caractéristiques (1) des professionnels de l'information impliqués dans des SIW, (2) des sites étudiés, (3) des SIW où interviennent des professionnels de l'information, et (4) des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW.

## Professionnels de l'information impliqués dans des SIW

### *Sélection des professionnels de l'information*

Les répondants sont des professionnels de l'information — c'est-à-dire des gens ayant suivi une formation universitaire de deuxième cycle<sup>15</sup> en bibliothéconomie et en sciences de l'information ou toute autre formulation équivalente — impliqués dans des SIW. L'identification des répondants a débuté lors des entrevues téléphoniques faites dans le cadre d'un autre volet du projet de recherche dans lequel s'inscrit cette étude. Ces entrevues téléphoniques auprès de responsables d'unités ou de services liés aux SIW ont

<sup>15</sup> Ou un baccalauréat pour ceux qui auraient fait leurs études avant le passage de ce domaine d'étude au niveau de la maîtrise.

commencé en mars 2002. Les services visés en priorité ont été les services d'information<sup>16</sup> afin d'augmenter les chances de rapidement identifier des professionnels de l'information impliqués dans les SIW. Des professionnels de l'information ont aussi été identifiés par l'effet "boule-de-neige" lors des entrevues en profondeur.

Le maximum de professionnels de l'information impliqués dans les SIW a été rencontré dans la période couverte par la collecte des données. La recherche active de répondants a continué tout au long de la collecte *via* les entrevues téléphoniques auprès de responsables d'unités liées aux SIW ainsi que l'effet "boule-de-neige". À la fin de la collecte des données, une certaine saturation s'était installée au niveau des tâches que les professionnels de l'information réalisaient dans les SIW.

#### *Caractéristiques des professionnels de l'information*

Trente-deux professionnels de l'information impliqués dans des SIW ont été rencontrés en entrevue. Sur ces 32 répondants, les deux tiers (n=22) sont des femmes. La majorité des entrevues (n=25) ont été menées en anglais. Un peu plus de 60% (n=20) des répondants œuvrent dans des services d'information (Tableau VIII, p. 63). Près de 85% (n=27) des répondants ont un code de classification de poste rattaché aux domaines de l'enseignement et de la bibliothéconomie (LS) (Tableau VIII, p. 63).

Tableau VIII. Unités d'attache et codes de classification des postes des répondants.

UNITÉS D'ATTACHE	CODES DE CLASSIFICATION DES POSTES					Total
	LS ( <i>Library Science</i> )	CS ( <i>Computer Science</i> )	IS ( <i>Information Services</i> )	CO ( <i>Commerce Officer</i> )	Question non posée	
Services d'information	18	1	0	0	1	20
Divisions diverses	4	0	0	1	0	5
Groupe de gestion de l'information	4	0	0	0	0	4
Groupe technologique	0	1	0	0	0	1
Gouvernement en direct	1	0	0	0	0	1
Groupe de communication	0	0	1	0	0	1

<sup>16</sup> "Service d'information" recouvre des appellations comme "bibliothèque", "centre d'information", "centre de documentation".

Total	27	2	1	1	1	32
-------	----	---	---	---	---	----

En terme de champs d'étude, en sus d'avoir un diplôme en bibliothéconomie et sciences de l'information, les répondants ont des formations qui touchent différents domaines dont la linguistique et la littérature, les sciences sociales ainsi que les sciences (qui inclut technologies de l'information (n=2), multimédia (n=2) et informatique (n=1)) (Tableau IX, p. 64). La formation initiale en technologie n'est donc pas prédominante.

Tableau IX. Champs d'étude des répondants (N=32).

CHAMPS D'ÉTUDE (CLASSIFICATION LC)	NOMBRE DE RÉPONDANTS
Z : Bibliographie et bibliothéconomie	32
P : Linguistique et littérature	13
H : Sciences sociales	9
Q : Sciences	7
D : Histoire (sauf Amérique)	5
E-F : Histoire de l'Amérique	4
N : Beaux-arts	4
B : Philosophie, psychologie et religion	3
L : Éducation	3
J : Politique	2
K : Droit	2
G : Géographie, anthropologie, etc	1

Finalement, près du tiers des répondants (n=11) occupaient leur poste depuis moins d'un an, l'autre tiers (n=13) entre un et cinq ans et le reste (n=8), depuis plus de six ans. Un peu plus de la moitié des répondants (n=18) travaillaient avec des SIW depuis plus de six ans (Tableau X, p. 64).

Tableau X. Nombre d'années dans le poste ainsi que nombre d'années d'expérience avec les SIW (N=32).

NOMBRE D'ANNÉES	NOMBRE DE RÉPONDANTS	
	Poste actuel	Expérience avec les SIW
1-5 ans	13	13
<1 an	11	1
6-10 ans	7	18
16-20 ans	1	0

### Sites étudiés

Les répondants ainsi que les SIW analysés pour cette étude proviennent des cas utilisés pour le projet global dans lequel cette recherche s'inscrit. Ce projet global est une étude de cas multiples de sept ministères du gouvernement fédéral canadien. Plusieurs arguments justifient le choix du gouvernement fédéral comme milieu d'étude :

- sa volonté de devenir un gouvernement électronique dont témoignent entre autres l'adoption, en 1995, d'une stratégie Web (Gouvernement du Canada, [juillet 1998]), l'élaboration d'une stratégie canadienne sur le commerce électronique (Gouvernement du Canada, s.d.) ainsi que l'initiative du Gouvernement en Direct;
- sa politique de gestion de l'information (Secrétariat du Conseil du Trésor, 2003);
- la présence de directives pour le développement de SIW (voir, par exemple, Secrétariat du Conseil du Trésor (2000));
- la présence de SIW;
- la présence de professionnels de l'information (Bergeron et al., 1998).

Parmi les différents types d'instances gouvernementales, les ministères ont été retenus pour des raisons de cohérence et de comparabilité. Les ministères où le phénomène des SIW était le plus présent ont été retenus comme site de l'étude. Pour mesurer l'étendue de l'implantation des SIW dans les ministères, trois approches ont été retenues :

- utilisation de l'annuaire électronique des services gouvernementaux pour identifier, dans chaque ministère, les unités et les postes liés aux SIW au moyen d'une recherche des mots-clés reliés aux SIW (Internet, Web, intranet, extranet, commerce électronique ainsi que leurs variantes tant en français qu'en anglais) dans les titres de postes et les noms des unités;
- réputation des ministères telle que soulignée par différents prix (par exemple le prix Agatha-Bystram reconnaissant l'initiative en matière de gestion de l'information) et par des projets reconnus liés aux SIW;
- validation du choix des ministères auprès d'une haute instance du Bureau du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor ayant une connaissance approfondie des problématiques du gouvernement électronique lors d'une entrevue en profondeur menée le 1<sup>er</sup> octobre 2001.

Six ministères ont ainsi été identifiés auxquels s'est ajouté un ministère choisi pour la nature particulière de son rôle au gouvernement fédéral influençant les tâches des professionnels de l'information impliqués dans les SIW. Les sièges sociaux des ministères ont été retenus pour l'étude afin d'assurer une présence maximale du phénomène étudié ainsi que pour des questions logistiques. Ces sept ministères couvrent un bon éventail en terme de vocation et de taille. En effet, des ministères à vocations sociale, économique, scientifique ainsi que de services publics sont représentés. De plus, par rapport à leur taille telle que mesurée par leur enveloppe budgétaire<sup>17</sup>, les ministères se partagent en un gros ministère (budget en milliers de dollars supérieur à 10 000 000), cinq ministères moyens (budget en milliers de dollars entre 1 000 000 et 10 000 000) et un petit ministère (budget en milliers de dollars inférieur à 1 000 000).

Les professionnels de l'information impliqués dans les SIW de ces sept ministères étudiés forment l'échantillon pour cette recherche. Le nombre de professionnels de l'information au sein de ces sept ministères s'est révélé adéquat pour s'assurer : (1) d'avoir des données nécessaires pour répondre aux questions de recherche, et (2) d'avoir les ressources nécessaires pour faire l'étude (Eisenhardt, 1989; Miles & Huberman, 1994).

### **SIW où interviennent des professionnels de l'information**

#### *Sélection des SIW*

L'intervention des professionnels de l'information dans les SIW peut se situer à deux niveaux : (1) micro, c'est-à-dire une implication sur le plan de la création et de la maintenance de SIW spécifiques, et (2) macro, c'est-à-dire une contribution sur les SIW en général comme, par exemple, par le développement de normes (Leiserson, 2002). Ce sont les SIW spécifiques dans lesquels les professionnels de l'information intervenaient au niveau micro qui ont été analysés. Les SIW touchés par une intervention au niveau macro comme, par exemple, l'ensemble des SIW visés par les politiques que développe un professionnel de l'information, n'ont pas été analysés parce que les professionnels de l'information n'en avaient pas la responsabilité directe.

L'analyse des SIW a été faite sur la version française des SIW. En effet, la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques* demande que les deux versions d'un SIW bilingue soient de qualité égale et que l'intégrité du contenu soit respectée. L'expérience de la chercheuse avec les SIW du gouvernement fédéral canadien a permis de constater que lorsque des différences existaient entre les deux versions d'un SIW, celles-ci résidaient généralement au niveau de la qualité de la langue et non de la structure et de la nature des contenus. Comme l'analyse des SIW ne portait pas sur les aspects linguistiques des SIW, il est raisonnable de penser que les différences potentielles de traduction du contenu entre les deux versions d'un SIW n'ont pas d'impact sur l'analyse réalisée.

---

<sup>17</sup> Enveloppe telle que présentée dans le budget des dépenses 2002-2003 (Gouvernement du Canada, [2002]).

### *Caractéristiques des SIW*

Les professionnels de l'information rencontrés interviennent dans 21 SIW spécifiques, un même répondant pouvant être impliqué dans plus d'un SIW. Deux types génériques de SIW ont été observés : des intranets (n=11) et des sites Web externes (n=10). Un peu plus de la moitié (n=13) de ces SIW représentent des services d'information, les autres, des ministères ou des divisions (Tableau XI, p. 67).

Tableau XI. Types de SIW spécifiques analysés dans lesquels interviennent les professionnels de l'information rencontrés (N=21).

NIVEAUX ORGANISATIONNELS TYPES GÉNÉRIQUES DE SIW	MINISTÈRES	DIVISIONS	SERVICES D'INFORMATION	TOTAL
Intranet	2	2	7	11
Site Web externe	1	3	6	10
<i>Total</i>	<i>3</i>	<i>5</i>	<i>13</i>	

Aucun des professionnels de l'information rencontrés n'intervient dans les deux autres types génériques de SIW soit des extranets ou des systèmes de commerce électronique.

### **Politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW**

#### *Sélection des politiques*

L'identification des politiques a été effectuée en deux temps. Dans un premier temps, la liste des politiques d'information liées à la gestion de l'information identifiées par Bergeron et al. (1998) a été mise à jour. Deuxièmement, une recherche a été réalisée pour identifier les politiques directement liées aux SIW dans leur globalité ou liées à certains des aspects des SIW. Le site Web externe du Conseil du Trésor [<http://www.tbs-sct.gc.ca/>] a été consulté pour compléter ces deux étapes.

#### *Caractéristiques des politiques*

Cette recherche a permis d'identifier 50 politiques pertinentes aux SIW. Elles se regroupent en trois familles (voir Annexe 1, p. xvii, pour la liste complète des politiques) :

- politiques holistiques traitant les SIW dans leur globalité (n=7);
- politiques spécifiques sur certains aspects des SIW (n=14);
- politiques génériques sur la gestion de l'information et les technologies de l'information (GI/TI) (n=29).

Les politiques d'information pan-gouvernementales sont en constante évolution. De nouvelles politiques sont créées et d'autres mises à jour pour s'adapter aux changements comme, par exemple, l'introduction d'une nouvelle technologie telle que les SIW. Les modifications apportées aux politiques ont été intégrées au fur et à mesure à l'analyse.

### **Pré-test des instruments de collecte des données**

Les instruments de collecte des données ont été pré-testés en octobre 2001. L'objectif du pré-test était de vérifier la validité des instruments de collecte des données utilisés soit le guide d'entrevue pour les entrevues en profondeur en personne de professionnels de l'information impliqués dans les SIW ainsi que la grille d'analyse des SIW. La grille d'analyse pour les politiques d'information pan-gouvernementales n'a pas été pré-testée parce qu'elle provenait d'une grille d'analyse déjà validée. Le guide d'entrevue en profondeur ainsi que la grille d'analyse des SIW ont été pré-testés en deux phases : (1) auprès de deux organisations ne faisant pas partie des ministères étudiés, et (2) auprès d'un des ministères à l'étude.

#### *PHASE 1 : Pré-test auprès de deux organisations ne faisant pas partie des ministères étudiés*

Les critères de sélection des sujets pour un pré-test peuvent différer de ceux utilisés pour la sélection finale. Les sujets doivent correspondre au contexte étudié ainsi qu'aux questions de recherche (Babbie, 1990), mais peuvent être choisis pour des questions de faisabilité et d'accessibilité (Yin, 2003). Ainsi, La première étape du pré-test a impliqué deux organisations ne faisant pas partie des sites à l'étude. Cette étape répondait à un objectif de pré-validation des instruments.

Le guide d'entrevue en profondeur a été pré-testé auprès (1) d'un professionnel de l'information impliqué dans des SIW provenant du milieu gouvernemental canadien autre que les sites choisis ainsi que (2) de deux professionnels de l'information impliqués dans des SIW du milieu universitaire. Ces trois entrevues, d'une durée moyenne d'une heure, ont

eu lieu à la fin du mois d'octobre 2001. Elles ont permis à la chercheuse de maîtriser le guide d'entrevue et de vérifier sommairement que le type d'information colligée était en adéquation avec les questions de recherche. Les entrevues ont été enregistrées mais aucune transcription n'a été faite. La vérification de la nature des données obtenues a été faite à partir des notes prises lors des entrevues. Suite à ces entrevues, le guide a été modifié pour prendre en compte les problèmes rencontrés. Les principaux changements apportés ont été : (1) une réorganisation des questions pour éliminer certaines redondances ainsi que faciliter le déroulement de l'entrevue, et (2) un ajustement de l'énoncé de certaines questions.

Les trois SIW dans lesquels étaient impliqués les répondants ont été analysés en utilisant la grille d'analyse des SIW. Cette analyse a pris deux formes : (1) une exploration autonome par la chercheuse pour deux des systèmes, et (2) une démonstration du système par le professionnel de l'information impliqué pour le troisième SIW. Ces analyses ont permis de valider la grille en s'assurant qu'elle aidait à diriger l'analyse vers des éléments précis et utiles à la caractérisation spécifique des SIW.

#### *PHASE 2 : Pré-test auprès d'un des ministères à l'étude*

Trois entrevues avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW d'un des ministères étudiés se sont tenues à la fin du mois d'octobre 2001 et leur durée a varié entre une heure et demie et deux heures. Les entrevues se sont tenues en anglais et en français. L'ensemble des instruments liés à l'entrevue en profondeur ont été ainsi validés. Les entrevues ont été enregistrées, avec le consentement écrit des répondants, et leur contenu a été retranscrit pour en permettre l'analyse.

Les transcriptions des entrevues ont été analysées de manière générale pour vérifier si l'information obtenue permettait de répondre aux questions de recherche. À la lumière de cette analyse, il est ressorti que le guide d'entrevue utilisé permettait d'obtenir des données de qualité. Suite à cette deuxième phase du pré-test, les instruments utilisés pour les entrevues en profondeur ont été légèrement modifiés (1) pour faciliter l'application du guide d'entrevue (par exemple par l'explicitation du caractère itératif de certaines questions qui devaient être répétées pour chaque SIW dans lequel le répondant était impliqué; par l'ajustement de l'énoncé de certaines questions et par la réorganisation du séquençage des

questions pour en faciliter le déroulement) et (2) pour assurer l'obtention de données comparables par l'ajout d'une échelle de Likert pour deux questions sur la qualité de la relation entre les répondants et les autres intervenants internes et externes. Vu que ces changements mineurs ne modifiaient pas le sens ni le type de données colligées, les données obtenues pour les entrevues de la phase 2 ont été incorporées aux données complètes de l'étude.

La grille pour l'analyse des SIW a été pré-testée sur le SIW dans lequel les trois répondants étaient impliqués. L'analyse s'est faite en deux temps : (1) une première analyse a été menée lors d'une démonstration du système par deux répondants, et (2) l'analyse a été complétée par la chercheuse de manière autonome par la consultation du SIW sur le Web. Les résultats obtenus ont confirmé que la grille d'analyse permettait d'aller chercher l'information utile à la caractérisation spécifique des SIW. La grille d'analyse des SIW ayant évolué, l'analyse du SIW dans lequel les trois répondants intervenaient a été refaite pour incorporer ce SIW dans l'étude.

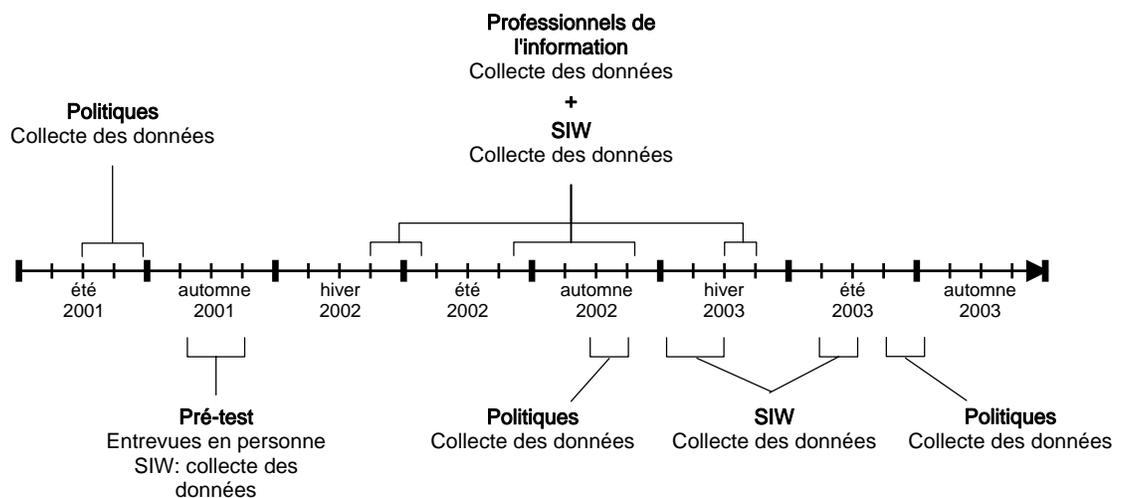
## **Contexte de la collecte des données**

Cette section explique les conditions dans lesquelles la collecte des données s'est déroulée (1) pour les entrevues en profondeur en personne avec des professionnels de l'information impliqués dans les SIW, (2) pour l'analyse des SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information rencontrés, (3) pour les politiques d'information pan-gouvernementales, et (4) pour la documentation pertinente recueillie. La chronologie générale de la collecte est présentée préalablement à la description des conditions de la collecte des données pour chaque mode.

## Chronologie de la collecte des données

Les moments de collecte des données pour les différents modes se sont échelonnés de façon concomitante de l'été 2001 jusqu'à l'hiver 2003 (Figure 7, p. 71). La collecte des données a débuté à l'été 2001 par l'application de la grille d'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales aux politiques pertinentes. Cette collecte a été suivie par la collecte des données d'entrevues et de l'analyse des SIW pour le pré-test à l'automne 2001. La collecte des données a par la suite repris à la fin de l'hiver 2002 avec les entrevues en profondeur avec les professionnels de l'information. Cette collecte, effectuée en trois blocs, s'est terminée à l'hiver 2003. L'étalement des entrevues sur plusieurs mois est causé par les moments pris pour l'analyse des données ainsi que par les disponibilités des répondants. Par exemple, l'écart entre les deux premiers blocs d'entrevues est dû à la période des vacances d'été où il est très difficile d'obtenir des entrevues dans les milieux de travail. La collecte des données pour l'analyse des SIW s'est faite en partie au moment des entrevues avec les professionnels de l'information ainsi qu'après, par des explorations autonomes des SIW par la chercheure, à l'hiver et à l'été 2003. La collecte des données pour les politiques d'information entreprise à l'été 2001 a été mise à jour pour insérer les politiques révisées à l'automne 2002 ainsi qu'à l'été 2003.

Figure 7. Chronologie de la collecte des données.



### **Entrevues en profondeur en personne avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW**

Tous les professionnels de l'information impliqués dans des SIW pour les sept ministères étudiés étaient ciblés pour des entrevues en profondeur. La majorité des professionnels de l'information sollicités ont accepté de participer à cette étude. Certains professionnels de l'information impliqués dans des SIW n'ont pas été rencontrés en entrevues soit parce que le gestionnaire de leur unité avait restreint le nombre de professionnels de l'information pouvant être interviewés ou parce que leur implication dans les SIW était jugée trop périphérique. L'information sur les tâches des professionnels de l'information non rencontrés a été obtenue des autres professionnels de l'information de leur unité interviewés qui travaillaient sur les mêmes SIW. De plus, les professionnels de l'information rencontrés étaient les plus impliqués dans les SIW et donc en mesure de bien connaître l'intervention de leurs collègues dans ces systèmes. Cette situation s'est produite pour trois services d'information. Les informations colligées sur les tâches de ces professionnels de l'information, quoique moins détaillées, ont été incluses dans l'analyse.

Le contact avec les professionnels de l'information a été d'abord établi par l'envoi par télécopieur d'une lettre de sollicitation qui les informait du projet de recherche en cours, de l'intérêt porté à leur implication dans les SIW et d'un prochain appel téléphonique ayant pour objectif de prendre rendez-vous avec eux (Annexe 3, p. xxiii). Par la suite, un appel téléphonique a été fait pour vérifier leur intérêt à participer au projet et, le cas échéant, prendre rendez-vous. Les entrevues ont été menées sur les lieux de travail des répondants. Elles ont duré en moyenne une heure<sup>18</sup>. Ces entrevues ont été enregistrées, avec le consentement écrit des répondants (Annexe 3, p. xxiv), et par la suite transcrites. La chercheure a ré-écouté les entrevues pour valider la transcription faite par des assistants de recherche. Une lettre de remerciements a été envoyée aux répondants dans les jours qui ont suivi leur entrevue (Annexe 3, p. xxx).

Afin de répondre au souhait émis par des répondants d'être tenus au courant de l'évolution de la recherche, la chercheure a développé une page Web pour le projet global

---

<sup>18</sup> La longueur des entrevues a varié entre 30 minutes et 2 heures.

qui en décrit les objectifs et qui présente la liste des publications et communications liées à cette recherche [<http://www.esi.umontreal.ca/~dufourch/siw.html>]. L'URL du site était inscrite dans les lettres de sollicitation et de remerciements envoyées aux répondants.

### **Analyse des SIW où interviennent des professionnels de l'information**

Deux contextes d'analyse des SIW ont été rencontrés : (1) dans les milieux de travail des répondants pour les SIW à accès restreint comme les intranets, et (2) de manière autonome, à distance, pour les SIW publics, c'est-à-dire les sites Web externes. Dans le premier cas, l'analyse des SIW a pris la forme de visites guidées, souvent courtes, conduites par le répondant. Des notes ont été prises à l'aide de la grille d'analyse et les écrans jugés importants ont été imprimés lorsque c'était possible. La consultation autonome des sites Web externes, quant à elle, a été faite en direct sur le Web ainsi qu'en différé par l'examen des impressions de leurs principales pages Web.

Les intranets ainsi que certains sites Web externes ont été analysés au moment des entrevues avec les professionnels de l'information. Cette analyse a été complétée par la suite en trois étapes :

- Une analyse de tous les SIW spécifiques dans lesquels les professionnels de l'information rencontrés interviennent a été menée en janvier 2003 pour valider la typologie développée, la préciser et l'opérationnaliser. Les différentes modifications et leurs justifications ont été consignées afin de garder des traces des décisions prises.
- Suite à l'ajustement de la grille d'analyse, l'analyse a été révisée en février 2003.
- Finalement, une dernière étape d'analyse a été faite en juin 2003 pour compléter les données et les ajuster aux ajouts à la typologie détaillée provenant de l'analyse de la littérature sur l'utilisabilité, l'ergonomie, l'accessibilité et le design des SIW (voir Annexe 5, p. xlv, pour la version finale de la typologie détaillée).

Les données d'analyse ont été colligées dans une base de données relationnelle (*Microsoft Access*) pour en faciliter le traitement et en augmenter l'uniformité.

Les deux principales limites de l'analyse des SIW sont : (1) l'analyse moins détaillée des intranets, et (2) pour les sites Web externes, l'écart entre le moment des entrevues et celui de la première des trois étapes d'analyse en janvier 2003. Pour diverses raisons — confidentialité des données, difficulté d'avoir accès à un poste, limite de temps des répondants — il s'est révélé extrêmement difficile d'analyser de manière approfondie les

intranets. Les données proviennent des notes prises lors de la visite guidée de tous les intranets et de quelques impressions d'écran. Les informations obtenues pour les intranets se sont révélées trop réduites pour qu'une analyse comparative de ces données permette d'obtenir des inférences significatives. Les données pour les sites Web externes proviennent d'analyses faites à différents moments et, comme les sites Web externes sont des systèmes en constante évolution, il est possible qu'il y ait eu des modifications apportées à ces sites Web externes entre le moment des entrevues et celui de l'analyse des sites Web externes. C'est pourquoi des impressions des sites Web externes ont été faites pour en garder une trace statique.

### **Analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW**

La collecte de l'information sur les politiques à l'aide de la grille d'analyse a eu lieu à l'été 2001. L'information recueillie dans le cadre d'une recherche antérieure de Bergeron et al. (1998) sur les politiques liées à la gestion de l'information a été complétée pour prendre en compte le contexte de la présente étude soit l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW. Ainsi, de nouvelles politiques ont été analysées et les politiques déjà étudiées relues pour inclure les mentions de l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW. Par la suite, ces informations ont été mises à jour, au besoin, lorsque de nouvelles politiques étaient ajoutées ou des politiques existantes modifiées. C'est le cas, entre autres, pour la révision du *Guide d'Internet*, de la *Politique de communication du gouvernement du Canada* et de la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale*.

Les données de l'examen des politiques à l'aide de la grille d'analyse ont été saisies dans une base de données relationnelle (*Microsoft Access*) pour en faciliter le traitement et augmenter leur uniformité.

### **Documentation pertinente**

Des descriptions de tâches ainsi que des organigrammes ont été demandés aux professionnels de l'information rencontrés en entrevues. De plus, la chercheuse était attentive lors des entrevues à la mention de tout document pertinent par les répondants. Les répondants se sont montrés ouverts à fournir les documents demandés lorsqu'ils étaient en

leur possession. Cependant, un nombre limité de documents ont été colligés, les descriptions de tâches et les organigrammes à jour étant souvent inexistantes.

## **En résumé**

Cette recherche exploratoire et descriptive utilise une approche qualitative basée sur quatre modes de collecte des données : (1) des entrevues en profondeur en personne avec les professionnels de l'information impliqués dans les SIW, (2) l'analyse des SIW où interviennent des professionnels de l'information, (3) l'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, et (4) de la documentation pertinente recueillie lors des entrevues. Ces différents modes de collecte visaient à puiser à différentes sources afin de pouvoir répondre aux questions de recherche, c'est-à-dire définir les tâches des professionnels de l'information dans les SIW dans la pratique ainsi que telles que définies dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, décrire les SIW dans lesquels ces professionnels de l'information interviennent ainsi que déterminer qui sont les intervenants impliqués dans ces SIW avec les professionnels de l'information et ce qu'ils font dans la pratique et dans les politiques.

L'échantillon de cette étude se compose de 32 professionnels de l'information impliqués dans les SIW de sept ministères du gouvernement fédéral canadien, de 21 SIW dans lesquels ces professionnels de l'information interviennent, ainsi que de 50 politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW.

Un pré-test a été effectué afin de valider le guide d'entrevue en profondeur et la grille d'analyse des SIW. Ce pré-test a été mené en deux phases : (1) une première phase auprès de deux organisations ne faisant pas partie des sites étudiés afin de pré-valider les instruments de collecte des données, et (2) une deuxième phase au sein d'un des ministères étudiés. Les deux phases du pré-test ont permis d'ajuster les instruments et de vérifier qu'ils permettent d'obtenir des données de qualité. Les instruments ayant peu changé après la deuxième phase, les données colligées ont donc été ajoutées aux données complètes de l'étude.

La collecte des données a débuté à l'été 2001 et s'est terminée à l'été 2003. Les moments de collecte des données pour les différents modes utilisés se sont chevauchés pendant cette période.

## **Analyse des données**

La présente section explique les méthodes suivies pour l'analyse des données et se divise en quatre points : (1) l'analyse des entrevues avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW, (2) l'analyse des données recueillies sur les SIW où interviennent ces professionnels de l'information, (3) l'analyse des données colligées sur les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, et (4) l'analyse de la documentation pertinente. La chronologie de l'analyse est présentée avant d'expliquer les méthodes utilisées.

## **Chronologie de l'analyse des données**

L'analyse des données pour les entrevues en profondeur avec les professionnels de l'information impliqués dans des SIW a été effectuée en trois phases : (1) une première analyse générale des données obtenues lors du pré-test à l'automne 2001, (2) une analyse sur 14 des 32 entrevues à l'automne 2002 et (3) l'analyse complète des 32 entrevues à l'été 2003 (Figure 8, p. 77). L'analyse des données provenant de l'analyse des SIW a été faite à l'été 2003. Finalement, l'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW a été terminée à la fin de l'été 2003.

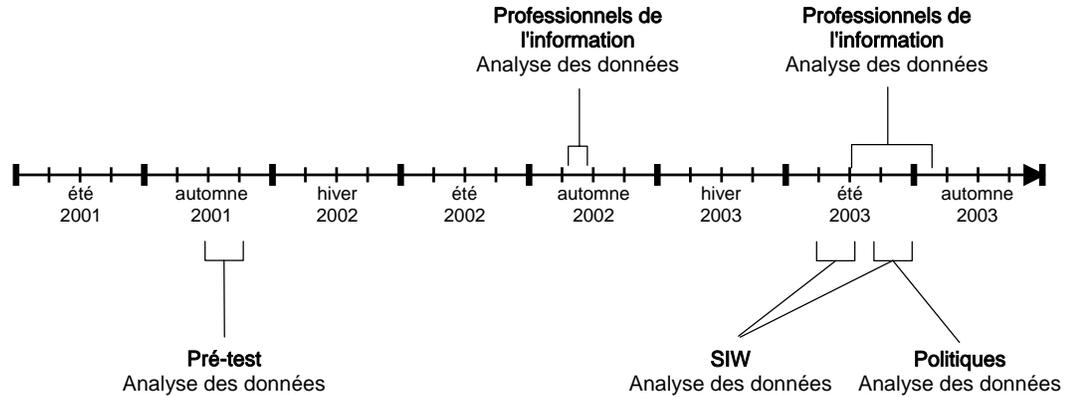


Figure 8. Chronologie de l'analyse des données.

## Analyse des entrevues avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW

### Analyse de contenu

L'information colligée lors des entrevues avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW a fait l'objet d'une analyse de contenu qualitative impliquant une alternance entre des périodes de collecte des données et d'analyse des données ainsi que plusieurs itérations lors de l'analyse des données. L'analyse de contenu qualitative consiste à identifier, codifier et catégoriser les structures récurrentes dans les données (Patton, 2002). L'objectif de cette analyse était d'identifier la présence, dans les données, des concepts étudiés comme, par exemple, les tâches des professionnels de l'information ou les types de SIW implantés. Une approche mixte basée sur une analyse inductive et déductive a été utilisée afin d'arriver à faire des inférences valides et reproductibles à partir des données (Landry, 1993). L'analyse a donc été menée déductivement avec des catégories définies *a priori* à partir du cadre conceptuel et des questions de recherche ainsi qu'inductivement à partir de catégories extraites *a posteriori* des résultats.

Miles & Huberman (1994) préconisent un va-et-vient entre la collecte des données et leur analyse. Cette approche permet d'adapter la collecte des données aux éventuelles sources de biais, aux informations floues ou aux manques détectés (Miles & Huberman, 1994). Une première analyse générale a été faite au moment du pré-test. Par la suite

l'analyse a été faite à mi-parcours sur les transcriptions de 14 entrevues. Finalement, l'analyse a été complétée pour l'ensemble des 32 entrevues. L'analyse a été soutenue par l'utilisation du logiciel d'analyse qualitative *Nud\*ist*<sup>19</sup>.

### **Unité d'analyse**

L'unité d'analyse est ce sur quoi on veut être en mesure de dire quelque chose (Babbie, 1989). Dans le présent contexte, trois unités d'analyse ont été considérées : une unité principale, soit les professionnels de l'information, et deux sous-unités qui sont les SIW où sont impliqués des professionnels de l'information et les autres intervenants impliqués dans ces SIW.

### **Processus d'analyse**

Les catégories et leurs valeurs ont été définies, raffinées et synthétisées tout au long du processus d'analyse pour en arriver à un ensemble stable où toute nouvelle donnée ajoutée pouvait être codée sans ajouter de catégories et de valeurs.

Les catégories utilisées pour représenter les données peuvent provenir de plusieurs sources : les questions de recherche, les instruments de recherche, les catégories ou les concepts utilisés par d'autres auteurs pour des études de même nature ou les données elles-mêmes (Tesch, 1990). Pour ce projet, les catégories et leurs valeurs ont été développées en combinant trois sources : (1) le cadre conceptuel, (2) les questions de recherche, et (3) les données. Ainsi, un premier jeu de catégories et de valeurs a été déduit du cadre conceptuel ainsi que des questions de recherche pour être ensuite complété et amélioré par l'étude des premières données colligées (Miles & Huberman, 1994).

L'élaboration des catégories et de leurs valeurs a été faite en deux temps (Tesch, 1990) : (1) l'organisation des données, et (2) l'interprétation des données. L'organisation des données a consisté à identifier les différents thèmes abordés dans les données pour ensuite opérer des regroupements parmi ceux-ci et en arriver à un ensemble organisé de thèmes.

---

<sup>19</sup> *Nud\*ist* (*Non-numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing*) est un logiciel développé par la compagnie *Qualitative Solutions and Research*. Il permet de coder des données textuelles et d'exploiter par la suite ce codage par différents types de recherche (chaînes de caractères, matrices, vecteurs, intersection, etc.).

Cette étape s'est fait itérativement en commençant par un sous-ensemble des données servant à définir des thèmes préliminaires qui ont été ensuite réutilisés sur d'autres données afin de les préciser et de les regrouper. Il est à noter qu'à cette étape ce ne sont que les thèmes abordés qui étaient retenus et non le contenu spécifique rattaché à ceux-ci. Ces thèmes représentaient la première ébauche des catégories. Par exemple, les thèmes suivants ont été identifiés : les tâches des professionnels de l'information, les autres intervenants et les buts des SIW. La deuxième étape a été l'interprétation des données. C'est à ce moment que le contenu rattaché à chaque thème a été analysé pour en faire ressortir les éléments communs et les éléments uniques par rapport aux questions de recherche. Ces éléments découverts parmi les données ont servi à préciser les catégories et leurs valeurs et à finaliser le développement de l'arbre de codification. Par exemple, pour les tâches des professionnels de l'information, l'analyse du contenu rattaché à cette catégorie a permis de définir des valeurs de catégorie telles que "organisation du contenu", "développement de politiques" et "participation à des comités". La chercheuse a colligé, dans un guide de codification, l'ensemble de l'information sur les catégories (nom, définition, exemple(s) d'application) (voir Annexe 6, p. li).

La chercheuse a tenu compte du contenu latent et du contenu manifeste des données lors de l'analyse<sup>20</sup>. Le contenu manifeste fait référence au contenu de surface, explicite et visible sans l'intervention d'aucune interprétation. Le contenu latent est la signification sous-jacente du texte pouvant impliquer une certaine interprétation (Babbie, 1989).

Le développement des catégories et de leurs valeurs a été régi par les grands principes suivants (Landry, 1993) :

- Les catégories et leurs valeurs devaient correspondre aux objectifs de la recherche.
  - Les valeurs des catégories devaient être exhaustives et mutuellement exclusives.
  - Les valeurs des catégories devaient provenir d'un seul principe de classification. Des règles d'énumération ont été définies pour les valeurs des catégories le nécessitant afin de déterminer le niveau de finesse désiré pour découper ces catégories.
- Les catégories et valeurs de catégories ont été appliquées aux unités de texte pertinentes, que ce soit une ligne, une phrase ou un paragraphe. Un même segment de texte

---

<sup>20</sup> Cette approche est utilisée par plusieurs auteurs comme, par exemple, Bergeron (1995), Fletcher (1990) et Schamber (1991).

riche en information a pu être codé par plusieurs catégories et valeurs de catégories (Miles & Huberman, 1994).

### **Analyse des données recueillies sur les SIW où interviennent des professionnels de l'information**

Les données colligées à l'aide de la grille utilisée pour l'analyse des sites Web externes ont fait l'objet d'une analyse comparative. Ainsi, les données obtenues pour chaque catégorie et sous-catégorie de la grille d'analyse ont été comparées entre elles afin d'identifier les ressemblances et les divergences entre les différents sites Web externes analysés.

L'analyse comparative des données obtenues pour les intranets n'a pas été prise en compte parce que les données colligées étaient trop peu développées pour permettre de faire des inférences significatives (voir le chapitre 2, p. 73 pour les détails sur l'analyse des intranets).

### **Analyse des données colligées sur les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW**

L'analyse des données colligées sur les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW visait à identifier les rôles des professionnels de l'information mentionnés dans ces politiques ainsi que ceux des autres intervenants qui s'y retrouvent. Les politiques étudiées n'utilisaient pas l'appellation "professionnel de l'information" telle que définie dans ce projet. Afin d'assurer une identification aussi complète que possible des rôles des professionnels de l'information, les mentions des titres professionnels associés (par exemple bibliothécaires et archivistes) ainsi que des services d'information et organismes reliés (par exemple la Bibliothèque nationale du Canada (BNC) et les Archives nationales du Canada (ANC)) ont été retenues. Tous les rôles ont été extraits des politiques, tant ceux spécifiques aux SIW que ceux liés à la gestion de l'information, pour offrir un portrait global de l'intervention des professionnels de l'information. Pour les autres intervenants, seuls les rôles directement liés aux SIW ont été retenus.

## **Analyse de la documentation pertinente**

L'analyse de la documentation pertinente est venue compléter les données provenant des entrevues en profondeur avec les professionnels de l'information. Les descriptions de tâches ont été codées avec les mêmes catégories et valeurs de catégorie développés pour les entrevues en profondeur pour ajouter à la compréhension des tâches des professionnels de l'information et des autres intervenants dans les SIW.

## **En résumé**

Une analyse de contenu qualitative à la fois inductive et déductive impliquant une alternance des moments de collecte des données et d'analyse des données a été utilisée pour les données des entrevues en profondeur avec les professionnels de l'information qui interviennent dans des SIW. Cette analyse a permis d'identifier : (1) les tâches des professionnels de l'information dans les SIW, (2) certaines caractéristiques des SIW implantés où interviennent des professionnels de l'information, et (3) les intervenants dans les SIW où l'on retrouve des professionnels de l'information. Les données obtenues par l'analyse des SIW où interviennent des professionnels de l'information ont été soumises à une analyse comparative afin de décrire les sites Web externes dans lesquels intervenaient les professionnels de l'information rencontrés. Finalement, les données colligées sur les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW ont été analysées pour identifier les rôles des professionnels de l'information présents dans les politiques ainsi que les autres intervenants identifiés dans ces politiques.

## **Qualité de la recherche**

Pour assurer la qualité de cette étude (Guba & Lincoln, 1989; Patton, 2002; Miles & Huberman, 1994; Yin, 2003), la chercheuse a utilisé différents moyens tant au niveau de la préparation de la recherche que de sa réalisation. Les deux sections qui suivent présentent ces moyens.

## **Préparation de la recherche**

Un premier moyen pour assurer la qualité de la recherche est sa bonne préparation *via* : (1) l'acquisition des habiletés nécessaires par le chercheur, (2) le développement d'un protocole de recherche, et (3) l'exécution d'un pré-test (Yin, 2003).

### **Habiletés du chercheur**

Dans un contexte d'entrevues de nature qualitative, le chercheur est un instrument important de collecte des données. Il influence la qualité des données et, par le fait même, les résultats (Yin, 2003). Le chercheur se doit donc de développer certaines habiletés de base entre autres par la pratique et l'expérience : capacité à poser les bonnes questions et à interpréter les réponses, bonne capacité d'écoute, neutralité, familiarité avec les instruments, flexibilité et capacité d'adaptation afin d'exploiter tout le potentiel des situations nouvelles, connaissance approfondie des questions à l'étude et de la méthodologie employée (Babbie, 1990; Yin, 2003).

Par son implication dans des projets de recherche utilisant des approches et outils similaires (Bergeron & Dufour, 2000; Bergeron et al., 1998; Dufour & Bergeron, 2000; Dufour et al., 1998), la chercheuse possédait déjà une certaine expérience des entrevues en profondeur en personne avec guide d'entrevue. Le pré-test a été une occasion supplémentaire d'augmenter ses habiletés comme intervieweuse ainsi que de maîtriser les outils de collecte des données qu'elle a elle-même développés. L'acquisition des connaissances relatives aux questions de recherche et à la méthodologie employée s'est faite tout au long de la revue de la littérature et de la définition de l'approche méthodologique utilisée.

### **Protocole de recherche**

Le protocole de recherche est un outil essentiel qui contient les instruments, les procédures et les règles générales à suivre dans l'utilisation des instruments. La chercheuse a veillé à inclure dans le protocole une définition claire des questions de recherche ainsi que les instruments et les règles générales à suivre pour leur utilisation.

### **Pré-test**

Un pré-test a été fait pour valider et raffiner le devis et les instruments (Yin, 2003). Ce pré-test, effectué en deux phases, avait pour objectif de vérifier la validité du guide d'entrevue pour les entrevues en profondeur en personne de professionnels de l'information impliqués dans les SIW ainsi que la grille d'analyse des SIW (voir chapitre 2, p. 68, pour les détails).

### **Réalisation de la recherche**

En sus d'une bonne préparation, le chercheur peut utiliser différents moyens pour assurer la qualité de sa recherche : la confirmabilité, la confiance (*dependability*), la crédibilité et la transférabilité (Guba & Lincoln, 1989; Hert, 1995; Miles & Huberman, 1994).

### **Confirmabilité**

La confirmabilité cherche à vérifier si les conclusions dépendent des sujets et des conditions de la recherche plutôt que du chercheur (Guba & Lincoln, 1989; Miles & Huberman, 1994). Pour assurer la confirmabilité des conclusions, cette recherche a utilisé les mécanismes suivants (Miles & Huberman, 1994) : (1) documentation détaillée des méthodes et procédures suivies ainsi que (2) mise au jour explicite des liens entre les conclusions et les données.

#### *Documentation détaillée des méthodes et procédures suivies*

Une base de données a été développée pour augmenter la qualité de la recherche (Yin, 2003). Cette base de données contient les données colligées (résultats des entrevues en profondeur avec des professionnels de l'information impliqués dans les SIW, analyse des SIW où interviennent des professionnels de l'information, analyse des politiques pan-gouvernementales liées aux SIW), les notes prises sur la collecte des données ou l'analyse des données afin d'établir une chaîne de preuves, ainsi que les documents recueillis sur le terrain. Différents logiciels ont été utilisés pour construire cette base de données dont le

logiciel d'analyse qualitative *Nud\*ist* ainsi que l'outil de création de bases de données relationnelle (*Microsoft Access*).

*Mise au jour explicite des liens entre les conclusions et les données*

La chaîne de preuves consiste en la consignation de toutes les étapes suivies du début à la fin d'une étude avec suffisamment de détails pour permettre à un observateur externe d'en suivre le déroulement. Dans cette optique, la chercheuse a gardé une trace des étapes et décisions prises tout au long du projet à l'aide, entre autres, de notes et de mémos inclus dans la base de données développée.

**Confiance**

La confiance se mesure par la constance et la relative stabilité des conclusions sur une période de temps et à travers les chercheurs et les méthodes (Miles & Huberman, 1994). Les moyens pris dans le cadre de ce projet pour assurer la confiance dans les conclusions ont été (Miles & Huberman, 1994) : (1) définition claire des questions de recherche et construction de la recherche autour de ces questions et (2) soumission des conclusions à des collègues et pairs.

*Définition claire des questions de recherche et construction de la recherche autour de ces questions*

Les questions de recherche ont été définies avec soin vu l'importance qu'elles occupent dans un projet de recherche (Yin, 2003). La problématique énoncée et le cadre conceptuel développé ont permis de définir les deux facettes des questions telles que présentées par Yin (2003) : leur substance et leur forme. Les liens entre les instruments de collecte des données et les questions de recherche ont été explicités pour s'assurer d'obtenir l'information utile pour répondre adéquatement à toutes les questions de recherche (voir Tableau VII, p. 61).

*Soumission des conclusions à des collègues et pairs*

Les résultats ont été soumis à plusieurs occasions à d'autres chercheurs. Certains résultats préliminaires ou partiels ont fait l'objet d'une publication (Dufour & Bergeron,

2002c) et de communications (Dufour & Bergeron 2002a, 2002b, 2003). Les résultats intermédiaires et finaux ont été soumis aux membres du comité de recherche tout au long de l'analyse. Les résultats des pré-tests ont été présentés dans le cadre de la proposition de recherche.

### **Crédibilité**

La crédibilité est le niveau d'adéquation entre la réalité observée et les conclusions obtenues. Il s'agit ici de s'assurer que les résultats font sens en regard de ce qui était étudié (Guba & Lincoln, 1989; Miles & Huberman, 1994). Parmi les moyens d'assurer la crédibilité, la chercheuse a utilisé les suivants (Miles & Huberman, 1994) : (1) obtention de données riches et (2) triangulation des données permettant l'observation d'une convergence des conclusions.

#### *Obtention de données riches*

Les différents modes de collecte utilisés pour ce projet ainsi que le nombre de répondants et de SIW analysés ont permis d'obtenir des données riches. Entre autres, l'utilisation d'entrevues en profondeur en personne avec un guide d'entrevue semi-structuré permet de colliger des informations riches. De plus, les sites étudiés, soit sept ministères du gouvernement fédéral canadien où le phénomène des SIW était présent, proviennent d'une organisation qui est reconnue comme un des gouvernements les plus innovateurs en matière de SIW ce qui ajoute à la richesse des données obtenues.

#### *Triangulation des données permettant l'observation d'une convergence des conclusions*

En plus d'augmenter la confiance en la recherche, la triangulation des données permet d'en assurer la crédibilité. En effet, l'utilisation de plusieurs sources de données et modes de collecte des données permet de trianguler les données et les perspectives et d'ainsi accroître la crédibilité de l'étude (Miles & Huberman, 1994). Dans ce projet, la triangulation des données et des perspectives s'est faite à travers l'utilisation de trois types de sources de données que sont les documents, les personnes et les systèmes et de quatre modes de collecte des données que sont l'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, les entrevues en profondeur en personne avec les

professionnels de l'information impliqués dans les SIW, la documentation pertinente ainsi que l'analyse des SIW dans lesquels des professionnels de l'information sont impliqués.

### **Transférabilité**

La transférabilité renvoie à la possibilité d'étendre les conclusions à d'autres contextes (Guba & Lincoln, 1989; Miles & Huberman, 1994). Pour cette recherche, les actions suivantes ont été prises pour faciliter la mesure de la transférabilité des conclusions (Miles & Huberman, 1994) : (1) description précise des caractéristiques de l'échantillon sous étude pour permettre une comparaison avec d'autres échantillons et (2) utilisation d'un échantillon présentant une certaine diversité théorique.

#### *Description précise des caractéristiques de l'échantillon sous étude pour permettre une comparaison avec d'autres échantillons*

Les critères de sélection des sites choisis et de l'échantillon étudié ont été développés avec soin en fonction des questions de recherche et du cadre conceptuel défini (voir section "Échantillon", p. 62 pour la description de l'échantillon). Ainsi l'échantillon utilisé dans cette étude a pour caractéristiques d'être composé de professionnels de l'information impliqués dans des SIW provenant de sept ministères — ministères choisis pour leur implication dans les SIW — d'une organisation qui adopte des SIW dans sa volonté de devenir électronique, soit le gouvernement fédéral canadien. Cette description des caractéristiques de l'échantillon permettra une comparaison avec d'autres échantillons tels que d'autres ministères du gouvernement fédéral canadien, d'autres niveaux de gouvernements (provinciaux, municipaux) et d'autres types d'organisations comme, par exemple, le secteur privé.

#### *Utilisation d'un échantillon qui présente une certaine diversité théorique*

Le choix des sites d'où l'échantillon provient a été fait en fonction, entre autres, de l'éventail qu'ils représentent en terme de taille et de vocation. De plus, les professionnels de l'information étudiés représentent une certaine diversité au niveau des types de postes occupés, de leurs unités d'attache et des tâches réalisées dans les SIW.

## En résumé

Différentes mesures ont été utilisées pour s'assurer de la qualité de cette étude tant au niveau de la préparation de la recherche que de sa réalisation. Le développement des habiletés du chercheur, l'élaboration d'un protocole de recherche et la réalisation d'un pré-test permettent d'assurer la qualité de la préparation de la recherche. Ces trois éléments sont présents dans cette étude. La réalisation de la recherche peut être soutenue par un ensemble de moyens afin d'en assurer la qualité. Cette étude respecte ces mesures que sont la confirmabilité, la confiance, la crédibilité et la transférabilité *via* différentes actions dont le développement d'une base de données contenant les données colligées ainsi que les notes prises sur la collecte des données et l'analyse des données, la soumission des conclusions à d'autres chercheurs ainsi que l'utilisation de multiples sources de données pour en permettre la triangulation.

## Conclusion

Le présent chapitre a permis de décrire les différentes composantes méthodologiques de ce projet de recherche. L'objectif de cette étude est de définir des modèles des tâches des professionnels de l'information impliqués dans des SIW, des types de SIW dans lesquels ils interviennent ainsi que des autres intervenants qui travaillent avec ces professionnels de l'information dans ces SIW. L'étude est basée sur une approche qualitative utilisant (1) des entrevues en profondeur avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW provenant de sept sites, soit des ministères du gouvernement fédéral canadien, (2) l'analyse des sites Web externes dans lesquels les répondants étaient impliqués, (3) l'analyse des politiques pan-gouvernementales liées aux SIW, ainsi que (4) la documentation pertinente.

Quatre modes de collecte des données ont été utilisés : l'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, des entrevues en profondeur en personne de professionnels de l'information impliqués dans les SIW avec guide semi-structuré, l'analyse des SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information ainsi que la documentation pertinente. Les données colligées proviennent de l'application de la grille d'analyse aux 50 politiques identifiées, d'entrevues avec 32 professionnels de

l'information impliqués dans des SIW, de la collecte de documents pertinents tels que des organigrammes et des descriptions de tâches ainsi que de l'analyse des 21 SIW spécifiques dans lesquels les professionnels de l'information rencontrés étaient impliqués.

Une analyse de contenu qualitative à la fois inductive et déductive a été faite sur les données d'entrevues et la documentation pertinente. Cette analyse a impliqué une alternance des périodes de collecte des données et d'analyse des données ainsi que plusieurs itérations pendant l'analyse des données. Pour l'analyse des SIW, une analyse comparative des données obtenues pour les sites Web externes a été faite.

Finalement, différents moyens ont été pris par la chercheure pour assurer la qualité de la recherche au niveau de sa préparation (habiletés du chercheur, protocole de recherche et pré-test) ainsi que tout au long de sa réalisation (développement d'une base de données pour l'étude, soumission des conclusions à des collègues et des pairs, triangulation des données, etc.).

Le prochain chapitre présente les résultats obtenus pour les quatre questions de recherche de cette étude à l'aide de la méthodologie précédemment décrite.

## **Chapitre 3. Résultats**

### **Introduction**

Le chapitre 3 présente les résultats pour les quatre questions de recherche auxquelles veut répondre le projet. La présentation des résultats est divisée en quatre sections, une par question de recherche : (1) les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, (2) les types de SIW dans lesquels les professionnels de l'information sont impliqués, (3) les tâches des professionnels de l'information dans les SIW, et (4) les autres intervenants impliqués dans les SIW avec les professionnels de l'information et leurs tâches.

### **Question de recherche 1 : Politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW**

La première question de recherche s'intéresse aux politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW et se pose ainsi : "Quels rôles sont associés aux professionnels de l'information dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW ?". Elle possède une sous-question : "Quels sont les autres intervenants présentés dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW, qui interviennent directement dans les SIW ?" À titre de rappel, les résultats proviennent : (1) de l'analyse comparative des différentes politiques liées aux SIW, et (2) des entrevues avec des professionnels de l'information impliqués dans des SIW (voir chapitre 2, p.60, pour les détails sur la méthodologie employée pour l'analyse des politiques).

Les caractéristiques des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW analysées sont rappelées dans un premier temps. Les deux sections qui suivent font état des résultats sur les rôles associés aux professionnels de l'information dans les politiques ainsi que sur les autres intervenants mentionnés.

## **Caractéristiques des politiques de l'information pan-gouvernementales liées aux SIW**

À titre de rappel, 50 politiques ont été identifiées dans le cadre de cette étude. Elles se regroupent en trois familles (voir Annexe 1, p. xvii, pour la liste complète des politiques) :

- politiques holistiques traitant les SIW dans leur globalité (n=7);
- politiques spécifiques sur certains aspects des SIW (n=14);
- politiques génériques sur la gestion de l'information et les technologies de l'information (GI/TI) (n=29).

Les politiques analysées sont étroitement reliées entre elles, comme le montrent les références qu'elles se font les unes aux autres (Dufour & Bergeron, 2002c). Les liens cependant diffèrent selon les familles de politiques impliquées.

Les politiques génériques sur la GI/TI sont étroitement liées entre elles, mais présentent peu de liens vers les deux autres familles. Ceci s'explique du fait qu'elles ont été développées, pour la plupart, avant l'émergence des SIW. Deux politiques récemment révisées font exception : la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale* et la *Politique de communication du gouvernement du Canada*. Leur révision a été l'occasion d'intégrer les nouvelles réalités technologiques et, ce faisant, d'établir des liens avec les politiques holistiques et spécifiques aux SIW. La politique de gestion de l'information présente les systèmes électroniques comme un moyen privilégié pour créer, utiliser et gérer l'information. La nouvelle politique sur les communications intègre clairement Internet, le Web et le courrier électronique au sein des moyens de communication utilisés par le gouvernement et s'intéresse ainsi aux communications électroniques.

Les deux autres familles de politiques directement liées aux SIW (holistiques et spécifiques) ne possèdent pas beaucoup de liens internes tant au sein de chacune des familles qu'entre les deux. Elles font cependant souvent référence à des politiques génériques sur la GI/TI comme la *Loi sur l'accès à l'information*, le *Manuel du Conseil du Trésor - Sécurité* ou la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Plus récentes, elles sont donc construites en partie sur les politiques pré-existantes liées à la GI/TI.

## **Rôles associés aux professionnels de l'information dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW**

La notion de "professionnels de l'information" dans les politiques peut être associée (1) à des individus portant des titres professionnels spécifiques aux professionnels de l'information (par exemple bibliothécaire) et (2) à des entités organisationnelles soit les services d'information et organismes reliés (par exemple la Bibliothèque nationale du Canada (BNC) et les Archives nationales du Canada (ANC)). Ces individus et entités organisationnelles se voient attribuer différents rôles dans les politiques d'information. La présence ainsi que les rôles des professionnels de l'information et des services d'information et organismes reliés varient au sein des trois familles de politiques :

- La présence des professionnels de l'information et des services d'information et organismes reliés est moins marquée dans les politiques liées directement aux SIW (holistiques et spécifiques) que dans les politiques génériques sur la GI/TI. L'intervention dans la gestion de l'information des professionnels de l'information et des services d'information et organismes reliés est plus étendue que leur implication dans les SIW.
- Leurs rôles dans les politiques directement reliées aux SIW (holistiques et spécifiques) sont plus spécifiques aux systèmes par comparaison avec les politiques génériques sur la GI/TI où des rôles à la fois "classiques" et en lien avec les SIW sont présentés.

### **Rôles des archivistes et bibliothécaires**

Les politiques présentent, pour les archivistes<sup>21</sup> et les bibliothécaires, des rôles "classiques", c'est-à-dire spécifiques à des tâches bibliothéconomiques et archivistiques, ainsi que des rôles plus globaux liés à la gestion de l'information et aux communications :

- En terme de rôles "classiques", les politiques mentionnent, par exemple, l'intervention des archivistes au niveau des archives de l'organisation et la participation des bibliothécaires à la conservation des documents essentiels. De plus, pour les bibliothécaires, leurs tâches d'aide à l'accès à l'information, d'organisation et de conservation des documents ainsi que plus globalement de

---

<sup>21</sup> Dans le contexte de la recherche, le terme "archiviste" inclut les personnes qui œuvrent au niveau des archives historiques et courantes et englobe ainsi la notion de "gestionnaire de documents". Cette approche est différente de celle adoptée au sien du gouvernement fédéral où "archiviste" est utilisé pour les archives historiques et "gestionnaire de documents" pour les archives courantes.

participation active à toutes les étapes du cycle de vie de l'information sont réitérées dans le contexte de la nouvelle politique de communication.

- La contribution des archivistes et des bibliothécaires à la gestion de l'information, en tant que spécialistes de l'information<sup>22</sup>, est explicitée dans la nouvelle politique de gestion de l'information.
- L'implication des bibliothécaires au niveau des communications se fait par le biais de leur statut de "spécialistes fonctionnels"<sup>23</sup>. Ces spécialistes doivent participer activement aux activités de communication de leur organisation au niveau de leur planification, de leur coordination et de leur exécution. Ainsi, ils collaborent et coordonnent leurs activités pour permettre une élaboration et une mise en œuvre efficaces des programmes et politiques qui sous-tendent la *Politique de communication du gouvernement du Canada*.

### **Rôles des services d'information**

Les politiques attribuent des rôles "classiques" aux services d'information, par exemple comme endroit physique pour consulter les demandes d'accès à l'information, ainsi que des rôles plus directement liés aux SIW comme utilisateurs potentiels des bases de données ainsi que par leur présence éventuelle dans le comité de rédaction d'un SIW<sup>24</sup>.

### **Rôles des ANC et de la BNC<sup>25</sup>**

Trois types de rôles sont associés aux ANC et à la BNC dans les politiques : (1) des rôles "classiques" étendus aux nouveaux médias, (2) des rôles en gestion de l'information, et (3) des rôles liés plus directement aux SIW.

Les rôles des ANC et de la BNC sont définis dans la *Loi sur les Archives nationales du Canada* et la *Loi sur la Bibliothèque nationale du Canada*. Dans les nouvelles politiques sur la gestion de l'information et sur les communications, ces rôles (par exemple par rapport à la préservation, à la conservation et à l'acquisition de documents) sont explicitement étendus à tous les types de supports.

---

<sup>22</sup> Dans la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale*, le terme "spécialistes de l'information" inclut, en sus des bibliothécaires et archivistes, les représentants de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

<sup>23</sup> Dans la *Politique de communication du gouvernement du Canada*, le terme "spécialistes fonctionnels" inclut, en sus des bibliothécaires, des analystes, chercheurs, agents de ressources humaines, coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, spécialistes en marketing, technologues de l'information, webmasters, graphistes, réceptionnistes et personnel des centres d'appels.

<sup>24</sup> Le *Guide d'Internet* définit le comité de rédaction d'un SIW comme un comité qui intervient au niveau du contenu ainsi que de l'application uniforme des politiques et normes liées au Web.

Une participation active à la gestion de l'information est présentée pour ces deux organismes. Ils interviennent dans la surveillance de l'application de la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale* ainsi que dans le développement et la promotion, de concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres institutions fédérales, d'un cadre de gestion de l'information.

La BNC se voit aussi attribuer un rôle plus directement lié aux SIW par le maintien à jour de la norme *NCTTI 39 : Normes de l'information et de la technologie du Conseil du Trésor, Partie 2 : Norme du vocabulaire contrôlé* et l'enregistrement des thesauri et listes de vocabulaires contrôlés utilisés en sus du Thésaurus des sujets de base du gouvernement du Canada.

### **En résumé**

Les professionnels de l'information et les services d'information et organismes reliés se voient attribuer dans les politiques liées aux SIW des rôles "classiques" c'est-à-dire bibliothéconomiques et archivistiques comme l'intervention des bibliothécaires en terme d'accès à l'information, d'organisation et de conservation des documents. La révision des politiques sur la gestion de l'information et sur les communications a permis d'étendre ces rôles "classiques" aux nouveaux supports et médias ainsi que de mentionner explicitement leur intervention en terme de gestion de l'information et de communication. Finalement, à ces rôles s'ajoutent quelques nouveaux rôles directement liés aux SIW, apparus dans les politiques créées pour supporter l'intégration des SIW au sein du gouvernement, par exemple le rôle de la BNC dans le maintien de la *NCTTI 39 : Normes de l'information et de la technologie du Conseil du Trésor, Partie 2 : Norme du vocabulaire contrôlé*.

---

<sup>25</sup> Les ANC et la BNC ont été fusionnées récemment sous le nom de "Bibliothèque et Archives du Canada". Le dépôt du projet de loi créant cette nouvelle institution a eu lieu le 8 mai 2003. Comme les politiques analysées distinguent encore les deux institutions, celles-ci ont été examinées séparément.

## **Intervenants mentionnés dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW**

De nombreux intervenants sont présentés dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW en sus des professionnels de l'information. Certains de ces intervenants sont impliqués directement dans les SIW ou dans certains aspects spécifiques de ces systèmes. D'autres participent plutôt en terme de GI/TI ou d'un de ses aspects particuliers — par exemple, la conservation des documents essentiels, les droits d'auteur ou les langues officielles — sans intervention spécifique dans des SIW. Dans le contexte de ce projet, les implications spécifiques aux SIW ont été analysées.

### **Intervenants dans les SIW pour certains aspects spécifiques**

Certaines des politiques qui traitent des aspects spécifiques des SIW font intervenir des intervenants particuliers à leur contexte plus spécialisé. Par exemple, la *Loi uniforme sur la preuve électronique* mentionne l'intervention du Releveur général, et la *Politique de gestion de l'infrastructure à clé publique* parle de l'autorité de certification, de l'autorité de gestion des politiques et du Centre de la sécurité des télécommunications. Aucun pattern ne ressort quant aux types d'intervenants mentionnés dans ces politiques.

### **Intervenants dans les SIW de manière globale**

Les politiques présentent aussi un ensemble d'intervenants — individus, groupes d'individus et entités organisationnelles — impliqués dans les SIW de manière plus globale (Tableau XII, p. 94). Le *Guide d'Internet* présente aussi, à titre d'exemples de postes rattachés aux SIW, les descriptions de tâches pour un gestionnaire des communications électroniques, un conseiller en communications électroniques ainsi qu'un conseiller en communications (webmestre de contenu). Ces trois intervenants sont impliqués à différents niveaux comme, par exemple : planification, élaboration et mise en œuvre des politiques, processus et procédures, intervention technologique et conseils.

Tableau XII. Intervenants identifiés dans les politiques qui interviennent de manière globale dans les SIW.

INTERVENANTS	TYPES D'INTERVENTION
<i>Individus et groupes d'individus</i>	
Développeur de contenu Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention dans le développement des pages Web</li> </ul>
Concepteur de pages Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention dans le développement des pages Web</li> </ul>
Équipe Web <sup>26</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion, planification, mise en œuvre, évaluation et maintenance des SIW</li> <li>• Conseils, promotion des SIW</li> </ul>
Comité de rédaction <sup>27</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention au niveau du contenu et de l'application uniforme des politiques et normes</li> </ul>
Administrateur de courriel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention technologique et gestion de la forme pré-définie des messages</li> </ul>
Gestionnaire des sites Web avec le personnel des communications	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification et gestion efficaces des services d'information électroniques</li> <li>• Développement du contenu visuel et rédactionnel des pages Web respectant les normes de publication et autres exigences en matière de communication</li> </ul>
Chef des communications avec le personnel des communications	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification du contenu visuel et rédactionnel des sites Web externes pour s'assurer qu'ils sont conformes aux normes de communication</li> <li>• Conseils sur le contenu des sites Web externes et l'utilisation de la technologie à des fins de communication</li> </ul>
<i>Entités organisationnelles</i>	
Communication Canada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du principal site Web externe du gouvernement du Canada sur Internet - le portail du Site du Canada</li> <li>• Gestion de Publiservice, le site Intranet du gouvernement accessible aux gestionnaires et aux employés de la fonction publique</li> <li>• Maintien à jour du Thésaurus des sujets de base du gouvernement du Canada<sup>28</sup></li> </ul>
Conseil du Trésor (Conseil, Président, Secrétaire ou Secrétariat)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination de politiques</li> <li>• Responsabilité de politiques</li> <li>• Élaboration de politiques</li> <li>• Conseils sur des politiques</li> <li>• Évaluation de l'efficacité et de l'application de politiques</li> </ul>
Direction du Dirigeant principal de l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité de la politique sur les métadonnées</li> </ul>

<sup>26</sup> L'équipe Web, selon le *Guide d'Internet*, est multidisciplinaire et se compose de : chef de projet, gens des communications ministérielles, gens de gestion de l'information, gens des technologies de l'information, fournisseurs de contenu.

<sup>27</sup> Selon le *Guide d'Internet*, le comité de rédaction est composé de membres issus de différents secteurs dont : haute direction, information publique, gestion des programmes et services d'information.

<sup>28</sup> Dans la *NCTTI 39: Normes de l'information et de la technologie du Conseil du Trésor, Partie 2 : Norme du vocabulaire contrôlé*, la responsabilité du maintien à jour du thésaurus des sujets de base est attribuée à Communication Canada ainsi qu'au Programme des services de dépôt (PSD) du Ministère des Travaux publics et services gouvernementaux. Le PSD relève, depuis septembre 2001, de Communication Canada.

L'analyse permet de constater :

- l'apparition de nouveaux intervenants qui se consacrent en tout ou en partie aux SIW : (1) des individus tels que les développeurs de contenu Web, les administrateurs de courriel et les gestionnaires des sites Web, (2) des regroupements d'individus comme l'équipe Web et le comité de rédaction, ainsi que (3) une entité organisationnelle soit Communication Canada, lancée en septembre 2001;
- l'ajout de nouvelles responsabilités en lien avec les SIW aux chefs des communications et à leur personnel qui interviennent maintenant dans la gestion et la planification des services électroniques ainsi que dans la vérification du contenu visuel et rédactionnel des sites Web externes;
- l'extension des rôles de certaines entités organisationnelles au contexte des SIW : le Conseil du Trésor qui prend en charge des politiques propres aux SIW (coordination, élaboration, évaluation, etc.), ainsi que la Direction du Dirigeant principal de l'information qui est responsable d'une des politiques liées aux SIW;
- la collaboration de différents intervenants dans des SIW ou certains de leurs aspects, par exemple : des équipes multidisciplinaires Web pour la gestion et le développement des SIW ainsi que Communication Canada et la BNC pour la *NCTTI 39 : Normes de l'information et de la technologie du Conseil du Trésor, Partie 2 : Norme du vocabulaire contrôlé*.

### **En résumé**

L'apparition des SIW et leur intégration au sein du gouvernement est à l'origine du développement de politiques holistiques et spécifiques aux SIW pour prendre en considération cette nouvelle réalité. Cette nouvelle réalité est aussi intégrée aux politiques génériques sur la GI/TI lors de leur révision. Les politiques font intervenir dans les SIW différents intervenants pour des aspects spécifiques de même que plus globalement. De nouveaux intervenants spécialisés dans le Web sont apparus et des rôles nouveaux ou étendus ont été attribués à des intervenants existants. Le rôle des intervenants et les intervenants eux-mêmes évoluent en même temps que les SIW prennent de la maturité.

### **Synthèse de la question 1**

L'introduction des SIW au sein du gouvernement fédéral a entraîné le développement de nouvelles politiques holistiques et spécifiques aux SIW ainsi que la prise en charge de ces systèmes par les politiques existantes sur la GI/TI. Les professionnels de l'information ainsi que les services d'information et organismes reliés ont vu leurs rôles précisés dans le contexte plus global de la gestion de l'information et la communication, étendus aux nouveaux supports et médias et enrichis par quelques rôles spécifiques aux

SIW. Les professionnels de l'information ne sont pas les seuls intervenants présents dans les politiques qui interviennent dans les SIW. Les tâches liées aux SIW sont réparties entre de nouveaux intervenants dédiés aux SIW — concepteurs de pages Web, équipe Web, etc. — et des intervenants déjà présents au sein de l'appareil gouvernemental qui se voient ajouter de nouvelles responsabilités — par exemple les chefs des communications — ou qui doivent endosser des rôles étendus au contexte électronique — comme le Secrétariat du Conseil du Trésor. Les politiques évoluent au fur et à mesure que les SIW prennent de la maturité et, par le fait même, les intervenants et leurs rôles aussi.

## **Question de recherche 2 : Types de SIW dans lesquels sont impliqués les professionnels de l'information**

La deuxième question de recherche du projet s'intéresse aux types de SIW : "Dans quels types de SIW mis en place dans l'organisation interviennent les professionnels de l'information ?" À titre de rappel, l'information sur les types de SIW a été colligée au moyen (1) des entrevues avec les professionnels de l'information ainsi que (2) de l'analyse des systèmes à l'aide d'une grille d'analyse basée sur une typologie détaillée développée à partir de la littérature pertinente (voir le chapitre 2, p. 59, pour les détails sur la méthodologie employée pour l'analyse des SIW).

Dans un premier temps, les caractéristiques des SIW par rapport aux types génériques de SIW et aux niveaux organisationnels qu'ils représentent sont rappelées. Par la suite, la typologie détaillée développée à partir de la littérature pour caractériser plus spécifiquement les SIW, et complétée par l'analyse des systèmes, est présentée. Cette typologie sert finalement à détailler les SIW dans lesquels les professionnels de l'information rencontrés sont impliqués.

### **Caractérisation générique des SIW**

À titre de rappel, les 32 professionnels de l'information rencontrés en entrevues interviennent au niveau micro dans 21 SIW spécifiques. Ces systèmes peuvent être caractérisés par leur appartenance aux types génériques de SIW proposés par Isakowitz et al. (1998). Ainsi, un nombre presque égal d'intranets et de sites Web externes ont été

retrouvés soit 11 intranets et 10 sites Web externes. Cependant, aucun des professionnels de l'information rencontrés n'intervient dans des SIW des deux autres types, c'est-à-dire des extranets et des systèmes de commerce électronique.

Ces SIW peuvent aussi être examinés par rapport aux niveaux organisationnels qu'ils représentent : (1) des ministères, (2) des divisions, et (3) des services d'information. Les SIW qui représentent des services d'information sont les plus nombreux, soit 13, par comparaison avec trois SIW de ministères et cinq SIW de divisions. La répartition au sein de ces trois familles par rapport aux types génériques de SIW, c'est-à-dire intranets et sites Web externes, est relativement égale (Tableau XIII, p. 98).

Tableau XIII. SIW analysés par rapport aux types génériques de SIW et aux niveaux organisationnels représentés (N=21).

NIVEAUX ORGANISATIONNELS TYPES GÉNÉRIQUES DE SIW	MINISTÈRES	DIVISIONS	SERVICES D'INFORMATION	Total
Intranet	2	2	7	11
Site Web externe	1	3	6	10
Total	3	5	13	

### **Typologie détaillée des SIW dans lesquels les professionnels de l'information interviennent**

La revue de la littérature a permis de développer une typologie détaillée des SIW (voir chapitre 1, p. 33, pour les détails). Cette typologie a été complétée lors de l'analyse des SIW (Tableau XIV, p. 98, version abrégée; Annexe 5, p. xliv, version complète c'est-à-dire avec définitions et notes d'utilisation) ainsi que par l'analyse des données des entrevues en profondeur avec les professionnels de l'information. Les changements apportés par l'analyse à la typologie pré-établie sont de deux ordres : (1) des précisions du contexte d'utilisation de certaines catégories, sous-catégories et valeurs de catégories, par exemple la note d'utilisation de la catégorie Buts visés, et (2) l'ajout (ou la modification) de certaines valeurs de catégories qui ont émergé inductivement des données, par exemple les valeurs de la catégorie Buts visés.

Tableau XIV. Version abrégée de la typologie détaillée des SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information.

CATÉGORIES	DÉTAILS (VALEURS DE CATÉGORIE ET/OU SOUS-CATÉGORIES)		
<i>DIMENSION GÉNÉRALE</i>			
Buts visés	<p><i>Valeurs de la catégorie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Promotion</li> <li>• Communication</li> <li>• Prestation de services</li> <li>• Amélioration des processus</li> <li>• Partage d'information</li> </ul>		
Clientèles ciblées	<p><i>Valeurs de la catégorie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés des bibliothèques du ministère</li> <li>• Gouvernement du Canada dans son ensemble</li> <li>• Grand public (sans restriction géographique ou autres restrictions)</li> <li>• Ministère</li> <li>• Public canadien</li> <li>• Public spécialisé (sujets)</li> <li>• Secteur d'un ministère</li> </ul>		
Intervenants	<p><i>Valeurs de la catégorie :</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>ENTITÉS ORGANISATIONNELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau du Chef de l'information</li> <li>• Bureau du Gouvernement en direct</li> <li>• Compagnie en technologie</li> <li>• Compagnie qui offre de la formation sur des aspects liés au Web</li> <li>• Division du ministère</li> <li>• Groupe<sup>29</sup> de communications</li> <li>• Groupe de gestion de l'information et des technologies de l'information</li> <li>• Groupe de graphisme</li> <li>• Groupe de sécurité</li> <li>• Groupe de traduction</li> <li>• Groupe en charge de l'approbation des contenus</li> <li>• Groupe sur les politiques</li> <li>• Groupe technologique</li> <li>• Service d'accessibilité Web</li> <li>• Service d'information</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>CATÉGORIES D'INDIVIDUS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultant en technologie</li> <li>• Fournisseur de contenu</li> <li>• Gestionnaire</li> <li>• Gestionnaire de programmes de contenu</li> <li>• Professionnel de l'information</li> <li>• Technologue</li> <li>• Traducteur</li> <li>• Webmestre</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p>ENTITÉS ORGANISATIONNELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau du Chef de l'information</li> <li>• Bureau du Gouvernement en direct</li> <li>• Compagnie en technologie</li> <li>• Compagnie qui offre de la formation sur des aspects liés au Web</li> <li>• Division du ministère</li> <li>• Groupe<sup>29</sup> de communications</li> <li>• Groupe de gestion de l'information et des technologies de l'information</li> <li>• Groupe de graphisme</li> <li>• Groupe de sécurité</li> <li>• Groupe de traduction</li> <li>• Groupe en charge de l'approbation des contenus</li> <li>• Groupe sur les politiques</li> <li>• Groupe technologique</li> <li>• Service d'accessibilité Web</li> <li>• Service d'information</li> </ul>	<p>CATÉGORIES D'INDIVIDUS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultant en technologie</li> <li>• Fournisseur de contenu</li> <li>• Gestionnaire</li> <li>• Gestionnaire de programmes de contenu</li> <li>• Professionnel de l'information</li> <li>• Technologue</li> <li>• Traducteur</li> <li>• Webmestre</li> </ul>
<p>ENTITÉS ORGANISATIONNELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau du Chef de l'information</li> <li>• Bureau du Gouvernement en direct</li> <li>• Compagnie en technologie</li> <li>• Compagnie qui offre de la formation sur des aspects liés au Web</li> <li>• Division du ministère</li> <li>• Groupe<sup>29</sup> de communications</li> <li>• Groupe de gestion de l'information et des technologies de l'information</li> <li>• Groupe de graphisme</li> <li>• Groupe de sécurité</li> <li>• Groupe de traduction</li> <li>• Groupe en charge de l'approbation des contenus</li> <li>• Groupe sur les politiques</li> <li>• Groupe technologique</li> <li>• Service d'accessibilité Web</li> <li>• Service d'information</li> </ul>	<p>CATÉGORIES D'INDIVIDUS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultant en technologie</li> <li>• Fournisseur de contenu</li> <li>• Gestionnaire</li> <li>• Gestionnaire de programmes de contenu</li> <li>• Professionnel de l'information</li> <li>• Technologue</li> <li>• Traducteur</li> <li>• Webmestre</li> </ul>		
<i>DIMENSION INFORMATIONNELLE</i>			
Contenu	<p><i>Sous-catégories :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thèmes abordés</li> <li>• Langue</li> <li>• Mise à jour</li> <li>• Méta-informations</li> <li>• Quantité d'information</li> <li>• Type d'information</li> </ul>		
Structure	<p><i>Sous-catégories :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architecture</li> <li>• Organisation et catégorisation</li> <li>• Profondeur</li> </ul> <p><i>Valeurs de la sous-catégorie : Séquentielle, hiérarchique, base de données (de type grille), en réseau (de type Web)</i></p>		

<sup>29</sup> "Groupe" est utilisé pour rassembler les entités organisationnelles avec une même spécialisation (division, direction, service, etc.).

CATÉGORIES	DÉTAILS (VALEURS DE CATÉGORIE ET/OU SOUS-CATÉGORIES)
Navigation	<p><i>Sous-catégories :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Style <i>Valeurs de la sous-catégorie :</i> En largeur, en profondeur</li> <li>• Moyens <i>Valeurs de la sous-catégorie :</i> Barre de navigation, carte du site, index, liens hypertextes, moteur de recherche interne, représentation graphique, table des matières</li> <li>• Indice de localisation</li> </ul>
<b><i>DIMENSION TECHNOLOGIQUE</i></b>	
Technologies caractéristiques	<p><i>Valeurs de la catégorie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application Web</li> <li>• Environnement sécurisé</li> <li>• Fichier nécessitant un plugiciel</li> <li>• Formulaire Web</li> <li>• Image cliquable</li> <li>• Langage de script</li> <li>• Moteur de recherche interne</li> <li>• Multifenêtrage</li> <li>• Outil de communication</li> <li>• Page Web dynamique</li> </ul>
<b><i>DIMENSION DE L'INTERFACE GRAPHIQUE</i></b>	
Identité visuelle	<p><i>Sous-catégories :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Texte</li> <li>• Couleurs</li> <li>• Symboles</li> <li>• Agencement des éléments</li> <li>• Cohérence</li> </ul>
<b><i>DIMENSION DE L'INTERACTION SYSTÈME-UTILISATEURS</i></b>	
Modalités d'interaction avec les utilisateurs	<p><i>Valeurs de catégorie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide en ligne</li> <li>• Outil terminologique</li> <li>• FAQ (Foire Aux Questions)</li> <li>• Interactivité</li> <li>• Outil de communication</li> <li>• Personnalisation</li> </ul>

## Caractérisation spécifique des SIW

Les dimensions, catégories, sous-catégories et valeurs de catégories présentées dans la typologie décrite précédemment permettent de caractériser de manière spécifique les SIW analysés. Les sections qui suivent présentent la synthèse des résultats de l'analyse des SIW pour chacune de ces dimensions. Les définitions des différentes catégories, sous-catégories et valeurs de catégories sont présentées à l'Annexe 5, p. xliv.

### Dimension générale

L'information sur la dimension générale des SIW, c'est-à-dire leurs buts visés, leurs clientèles ciblées et leurs intervenants<sup>30</sup>, a été colligée lors des entrevues avec des professionnels de l'information impliqués dans ces systèmes. Les données se rapportent à la fois aux sites Web externes et aux intranets. Ces résultats sont présentés sous trois angles :

<sup>30</sup> Comme les intervenants font l'objet d'une analyse en profondeur dans les questions de recherche 3 et 4 (respectivement aux pages 112 et 133), cette catégorie ne sera pas analysée dans la présente section.

(1) en général, (2) par rapport aux types génériques de SIW, et (3) en fonction des niveaux organisationnels représentés par les SIW.

### *Catégorie Buts visés*

Les répondants ont identifié six types de buts pour les SIW dans lesquels ils interviennent (Tableau XV, p. 101); les buts sont multiples pour un peu plus de la moitié des SIW (n=12). Les deux buts les plus souvent visés par les SIW étudiés sont la prestation de services et la fourniture d'information. Les buts les plus souvent co-cités sont communication et information, communication et prestation de services, et promotion et prestation de services.

Tableau XV. Buts visés par l'ensemble des SIW, en ordre décroissant de fréquence.

<b>BUTS VISÉS</b>	<b>NOMBRE DE SIW (N=21)</b>
Prestation de services	12
Information	11
Communication	8
Promotion	7
Amélioration des processus	2
Partage d'information	1

Les buts visés diffèrent en fonction des types génériques de SIW (Tableau XVI, p. 101). Les intranets ont principalement pour but la prestation de services — par exemple de fournir un accès à des bases de données, à des périodiques électroniques, des services de prêts entre bibliothèques — tandis que les sites Web externes visent plus généralement à fournir de l'information sur un sujet. Deux buts ont été attribués uniquement aux intranets : l'amélioration des processus et le partage d'information.

Tableau XVI. Buts visés par types génériques de SIW (N=21).

<b>BUTS VISÉS</b>	<b>INTRANETS (n=11)</b>	<b>SITES WEB EXTERNES (n=10)</b>
Prestation de services	9	3
Information	4	7
Communication	4	4
Promotion	3	4
Amélioration des processus	2	0
Partage d'information	1	0

Les buts varient aussi selon les niveaux organisationnels représentés par les SIW (Tableau XVII, p. 102). Le but principal des SIW de services d'information est la prestation

de services tandis que les SIW de ministères et de divisions visent plutôt à fournir de l'information. L'objectif de fournir de l'information est beaucoup moins important pour les SIW de services d'information; ce but vient en quatrième position, précédé des buts de promotion et de communication. Bien que les services d'information possèdent à la fois des sites Web externes et des intranets, le cœur de leur intervention semble être leurs intranets, les sites Web externes n'étant souvent qu'une version allégée des intranets. Ils visent ainsi à supporter le travail interne de leur ministère ou division.

Tableau XVII. Buts visés selon le niveau organisationnel représenté par les SIW (N=21).

BUTS VISÉS	SIW MINISTÉRIELS (n=3)	SIW DE DIVISIONS (n=5)	SIW DE SERVICES D'INFORMATION (n=13)
Prestation de services	1	1	10
Information	3	4	4
Communication	1	1	6
Promotion	0	1	6
Amélioration des processus	1	0	1
Partage d'information	0	0	1

#### *Catégorie Clientèles ciblées*

Les SIW ciblent différentes clientèles tant internes qu'externes (Tableau XVIII, p. 102). Près de la moitié des SIW (n=10) s'adressent à plus d'un type de clientèle à la fois, ce qui peut rendre leur développement plus difficile si les clientèles visées possèdent des caractéristiques très distinctes. Les trois clientèles les plus souvent nommées par les répondants sont le ministère dont relève le SIW, des publics spécialisés dans les sujets traités dans les SIW ainsi que le grand public.

Tableau XVIII. Clientèles ciblées par l'ensemble des SIW, en ordre décroissant de fréquence.

CLIENTÈLES CIBLÉES	NOMBRE DE SIW (N=21)
Ministère	11
Public spécialisé (sujets)	9
Grand public (sans restriction géographique ou autres restrictions)	7
Secteur d'un ministère	3
Gouvernement du Canada dans son ensemble	2
Employés des bibliothèques du ministère	2
Public canadien	1

Les clientèles ciblées peuvent varier en fonction des types génériques de SIW (Tableau XIX, p. 103). Les clientèles des intranets diffèrent de celles des sites Web externes :

- Les clientèles des intranets sont exclusivement internes, ce qui correspond à leur définition. Les intranets sont développés habituellement pour une seule clientèle, principalement le ministère dont ils relèvent.
- Les sites Web externes visent habituellement des clientèles externes, ce qui est le cas des sites Web externes analysés. Cependant, certains de ces sites Web externes s'adressent aussi à des clientèles internes, ce qui est plus inhabituel, par exemple les employés du gouvernement qui n'ont pas accès à leurs intranets. De plus, plusieurs des sites Web externes sont développés pour de multiples clientèles, souvent une clientèle plus générale comme le grand public et une clientèle plus spécifique tel un ministère ou un public spécialisé dans les sujets couverts par le SIW.

Tableau XIX. Clientèles ciblées par types génériques de SIW (N=21).

CLIENTÈLES CIBLÉES	INTRANETS (n=11)	SITES WEB EXTERNES (n=10)
Ministère	9	2
Public spécialisé (sujets)	1	8
Grand public (sans restriction géographique ou autres restrictions)	0	7
Secteur d'un ministère	2	1
Gouvernement du Canada	1	1
Employés des bibliothèques du ministère	1	1
Public canadien	0	1

Un autre facteur qui peut avoir un impact sur les clientèles ciblées est le niveau organisationnel représenté par les SIW (Tableau XX, p. 104). Les clientèles des trois niveaux représentés possèdent certaines caractéristiques particulières :

- Les SIW ministériels s'adressent aux ministères dont ils relèvent, pour les intranets, et au grand public et au public spécialisé pour le site Web externe. Les SIW ministériels sont ceux qui visent le moins de types de clientèles différentes car ils se concentrent sur le ministère, des publics spécialisés et le grand public.
- Les SIW de divisions correspondent souvent à des "bibliothèques virtuelles" sur certaines thématiques et visent ainsi majoritairement des publics spécialisés. De plus, seuls certains SIW de divisions ont comme clientèle l'ensemble du gouvernement fédéral.
- Ce sont les SIW de services d'information qui s'adressent au plus grand nombre de types de clientèles, certaines leur étant spécifiques comme le public canadien ou les employés des bibliothèques du ministère. La clientèle principale pour plus de la moitié de ces SIW, en particulier les intranets, est le ministère dont ils relèvent. Ce sont aussi eux qui, le plus souvent, visent en même temps plusieurs clientèles différentes.

Tableau XX. Clientèles ciblées selon le niveau organisationnel représenté par les SIW (N=21).

CLIENTÈLES CIBLÉES	SIW MINISTÉRIELS (n=3)	SIW DE DIVISIONS (n=5)	SIW DE SERVICES D'INFORMATION (n=13)
Ministère	2	1	8
Public spécialisé (sujets)	1	4	4
Grand public	1	1	5
Secteur d'un ministère	0	0	3
Gouvernement du Canada	0	2	0
Employés des bibliothèques du ministère	0	0	2
Public canadien	0	0	1

### Dimension informationnelle

Les résultats présentés qui décrivent les SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information interviewés par rapport aux différentes catégories de la dimension informationnelle, ainsi que ceux des dimensions subséquentes, proviennent uniquement de l'analyse des sites Web externes. Les résultats pour les intranets n'ont pas été retenus à cause de l'inégalité des données d'analyse (voir chapitre 2, p. 73, pour les détails). La dimension informationnelle se divise en trois catégories, Contenu, Structure et Navigation, qui se composent de différentes sous-catégories. La synthèse des résultats est présentée pour chacune de ces catégories et sous-catégories.

#### *Catégorie Contenu*

Six sous-catégories caractérisent le contenu des sites Web externes soit les thèmes abordés, la langue, la mise à jour, les méta-informations, la quantité d'information et le type d'information (Tableau XXI, p. 104). Le contenu des sites Web externes possède plusieurs caractéristiques communes. Certaines de ces similitudes sont dues aux exigences de politiques d'information pan-gouvernementales : le caractère bilingue du contenu provient des politiques sur les langues officielles, la présence de métadonnées découle de la politique sur les métadonnées, et finalement la présence des dates en pied de page est imposée par la politique sur la *Normalisation des sites Internet*.

Tableau XXI. Description de la catégorie Contenu de la dimension informationnelle des sites Web externes (N=10).

SOUS-CATÉGORIES	DESCRIPTION DES SITES WEB EXTERNES PAR RAPPORT AUX SOUS-CATÉGORIES
Thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information spécialisée sur certaines thématiques ainsi que de l'information sur le niveau organisationnel représenté par le SIW (n=8)</li> <li>• Information spécialisée sur certaines thématiques seulement (n=2)</li> </ul>
Langue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilingue français/anglais (n=10)</li> </ul>
Mise à jour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indication des dates de publication et/ou de modification, de révision ou de mise à jour en pied de page (n=9)</li> <li>• Variation des dates en fonction de la nature de l'information, de son caractère évolutif : certains contenus plus récents que d'autres</li> <li>• Parfois mise en exergue du contenu récent : sections Quoi de neuf, Nouveautés, icône "nouveau", etc.</li> </ul>
Méta-informations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titres (balise &lt;Title&gt;) descriptifs (n=9)</li> <li>• URLs peu ou non représentatives du contenu (n=10)</li> <li>• Métadonnées présentes (n=9)</li> </ul>
Quantité d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu de la page d'accueil : habituellement sur une page imprimée (n=9)</li> <li>• Contenu des pages Web : en moyenne sur 1 à 3 pages imprimées (n=4) ou sur 1 à 4 pages imprimées (n=3)</li> <li>• Contenu de la page Web la plus longue : sur 10 pages imprimées ou moins (n=3) ou entre 10 et 20 pages imprimées (n=4)</li> <li>• Nombre de pages Web : entre 30 et 50 pages Web (n=4) ou plus de 50 pages Web (n=4)</li> </ul>
Type d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données textuelles et visuelles (principalement des images fixes, un seul cas d'images animées)</li> </ul>

Des différences existent entre certaines sous-catégories par rapport aux niveaux organisationnels représentés par les sites Web externes. La principale différence se trouve être le volume d'information, c'est-à-dire le nombre de pages Web, qui est en moyenne plus grand pour les sites Web externes de ministères et de divisions que pour les sites Web externes de services d'information. Les SIW qui correspondent à des niveaux organisationnels de plus grande envergure sont effectivement susceptibles d'avoir un plus grand volume d'information que ceux d'un niveau plus spécifique comme un service d'information.

### *Catégorie Structure*

La structure du contenu est décrite à l'aide de trois sous-catégories : l'architecture, l'organisation et la catégorisation, ainsi que la profondeur (Tableau XXII, p. 106). Les sites Web externes analysés ont tous la même architecture, soit hiérarchique, et utilisent différents principes d'organisation pour leur contenu. Pour deux des sites Web externes analysés, plusieurs principes d'organisation différents sont utilisés pour représenter un même contenu et offrir ainsi des accès multiples à une même information. Par exemple, dans un des sites Web externes analysés, certains contenus étaient présentés alphabétiquement ainsi que géographiquement.

Tableau XXII. Description de la catégorie Structure de la dimension informationnelle des sites Web externes (N=10).

SOUS-CATÉGORIES	DESCRIPTION DES SITES WEB EXTERNES PAR RAPPORT AUX SOUS-CATÉGORIES
Architecture	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiérarchique (n=10)</li> </ul>
Organisation et catégorisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plusieurs principes d'organisation utilisés : alphabétique, géographique, chronologique, par sujets, par type, par fonction</li> </ul>
Profondeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trois niveaux de profondeur et moins (n=8)</li> </ul>

Généralement les sites Web externes ne dépassent pas trois niveaux de profondeur. Une différence existe cependant entre les sites Web externes de services d'information et ceux de ministères et de divisions, ces derniers ayant tendance à avoir une plus grande profondeur, peut-être à cause de leur plus grand volume d'information.

#### *Catégorie Navigation*

La catégorie Navigation se divise en trois sous-catégories : le style, les moyens offerts pour la navigation et les indices de localisation (Tableau XXIII, p. 106). À une exception près, les sites Web externes possèdent tous le même style de navigation, soit en largeur. Ils offrent différents moyens de navigation à leurs utilisateurs ainsi que des indices de localisation pour les aider à se situer. Les moyens de navigation les plus utilisés sont les barres de navigation, les liens hypertextes, les moteurs de recherche internes et les tables des matières. Deux de ces moyens se retrouvent au sein de tous les sites Web externes, soit les barres de navigation et les liens hypertextes, le premier à cause de la politique de *Normalisation des sites Internet* qui en prescrit l'utilisation ainsi que la forme et le deuxième parce qu'il est le moyen de navigation à la base du Web.

Tableau XXIII. Description de la catégorie Navigation de la dimension informationnelle des sites Web externes (N=10).

SOUS-CATÉGORIES	DESCRIPTION DES SITES WEB EXTERNES PAR RAPPORT AUX SOUS-CATÉGORIES
Style	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En largeur (n=9)</li> </ul>
Moyens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barre de navigation (n=10) : en haut et à gauche (n=10), en bas (reprise textuelle de la barre en haut) (n=2)</li> <li>• Carte du site (n=5) : sous forme d'une table des matières</li> <li>• Index (n=2) : index des publications, des sections du site, des thématiques couvertes</li> <li>• Liens hypertextes (n=10) : internes et externes</li> <li>• Moteur de recherche interne (n=9) : pour une base de données (n=6), pour un catalogue de bibliothèque (n=5), pour le site Web externe (n=4)</li> <li>• Représentation graphique (n=2) : peu utilisée</li> <li>• Table des matières (n=9) : souvent en entête de page Web (n=8), parfois sur la page d'accueil (n=3) ou dans le corps d'une autre page du site Web externe (n=2)</li> </ul>
Indice de localisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mécanismes d'aide pour la localisation (n=5) : changement de couleur de la section visitée dans la barre de navigation, chemin indiqué en haut de la page, etc.</li> </ul>

Peut-être parce qu'ils sont plus volumineux, les sites Web externes de ministères et de divisions utilisent plus de moyens de navigation et offrent plus souvent des indices de localisation en comparaison avec ceux de services d'information. Leur utilisation des moteurs de recherche internes diffère aussi : les sites Web externes de services d'information utilisent des moteurs de recherche pour leur catalogue de bibliothèque et quelquefois pour des bases de données, tandis que les sites Web externes ministériels et de divisions les emploient pour chercher dans le site ainsi que dans des bases de données.

## Dimension technologique

### *Catégorie Technologies caractéristiques*

Les applications Web, les outils de communication et les formulaires Web sont les technologies caractéristiques les plus souvent intégrées aux sites Web externes (Tableau XXIV, p. 108). Les technologies liées à la sécurisation sont peu utilisées parce que ce sont des sites Web externes sans application de commerce électronique ou de restriction de l'accès à certaines clientèles. Une autre technologie peu intégrée est le multifenêtrage vu les problèmes d'accessibilité qu'il peut provoquer. Le *Guide d'Internet* ainsi que la politique sur la *Normalisation des sites Internet* limitent l'utilisation du multifenêtrage à un format de rechange (et non un format principal pour l'information) et précisent les conditions pour en maximiser l'accessibilité.

Tableau XXIV. Description de la catégorie Technologies caractéristiques (dimension technologique des sites Web externes) (N=10).

<b>DESCRIPTION DES SITES WEB EXTERNES PAR RAPPORT À LA CATÉGORIE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application Web (n=9) : base de données (n=6), catalogue de bibliothèque (n=5)</li> <li>• Environnement sécurisé (n=2) : pour certaines sections</li> <li>• Fichier nécessitant un plugiciel (n=5) : PDF, PPT, RTF</li> <li>• Formulaire Web (n=7) : plusieurs utilisations, par exemple pour l'envoi de commentaires et de suggestions, pour faire des demandes d'information et de références, pour des sondages</li> <li>• Image cliquable (n=2) : cartes géographiques comme accès à de l'information divisée par zone géographique</li> <li>• Langage de script (n=4) : javascript</li> <li>• Moteur de recherche interne (n=4) : recherche au sein du site Web externe</li> <li>• Multifenêtrage (n=1) : pour certains résultats provenant d'une recherche dans un catalogue</li> <li>• Outil de communication (n=10) : courrier électronique (n=9), formulaire Web (n=5), liste de discussion (n=1)</li> <li>• Page Web dynamique (n=4) : asp (n=3), shtml (n=1)</li> </ul>

Des différences sont observées en fonction des niveaux organisationnels représentés par les sites Web externes. Les sites Web externes de ministères et de divisions, peut-être parce qu'ils sont plus volumineux et donc plus développés, intègrent un nombre plus élevé de technologies caractéristiques que les sites Web externes de services d'information. Entre autres, certaines technologies, soit les images cliquables et les moteurs de recherche internes au site, ne sont présentes que pour les systèmes ministériels et de divisions. De même, les fichiers qui nécessitent des plugiciels sont beaucoup plus souvent observés au sein des sites Web externes de ministères et de divisions. Les sites Web externes de services d'information, quant à eux, utilisent un type d'application Web qui est propre à leurs activités, soit les catalogues de bibliothèques.

## **Dimension de l'interface graphique**

### *Catégorie Identité visuelle*

La catégorie Identité visuelle comporte cinq sous-catégories qui la définissent : le texte, les couleurs, les symboles, l'agencement des éléments et la cohérence (Tableau XXV, p. 109). La grande homogénéité des sites Web externes analysés par rapport à ces sous-catégories est le résultat de la politique sur la *Normalisation des sites Internet* qui fixe l'identité visuelle de ces systèmes. Une des rares exceptions survient pour les applications Web comme des catalogues de bibliothèques. Les applications Web développées par des compagnies externes offrent parfois peu de possibilités aux utilisateurs d'en adapter

l'interface. Dans un contexte où des politiques existent qui régissent l'apparence des interfaces, les sections des SIW qui correspondent à ces applications Web peuvent parfois s'avérer non conformes à ces politiques.

Tableau XXV. Description de la catégorie Identité visuelle de la dimension de l'interface graphique des sites Web externes (N=10).

SOUS-CATÉGORIES	DESCRIPTION DES SITES WEB EXTERNES PAR RAPPORT AUX SOUS-CATÉGORIES
Texte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peu de variété (habituellement police de caractères arial pour tout, titres et sous-titres en gras et plus gros, soulignement réservé pour les liens hypertextes) sauf pour les applications Web où le style de texte peut changer</li> </ul>
Couleurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habituellement utilisation des couleurs du ministère (n=6)</li> <li>• Couleurs utilisées principalement pour les barres de navigation, quelquefois pour du texte, des icônes, des images et des lignes séparatrices</li> <li>• Bon contraste (fond blanc, lettres noires ou foncées)</li> </ul>
Symboles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assez similaire : mot-symbole "Canada", nom du ministère, parfois un logo pour le SIW ou l'unité d'attache</li> </ul>
Agencement des éléments	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assez similaire : barres de navigation en haut et à gauche, espace central pour le contenu, pied de page pour dates et parfois pour un équivalent textuel de la barre de navigation supérieure</li> </ul>
Cohérence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Généralement respect de l'agencement, des couleurs et des symboles</li> <li>• Parfois quelques exceptions, entre autres pour les applications Web</li> </ul>

## Dimension de l'interaction système-utilisateurs

### *Catégorie Modalités d'interaction avec les utilisateurs*

Les modalités d'interaction avec les utilisateurs les plus observées sont l'aide en ligne, l'interactivité et les outils de communication (Tableau XXVI, p. 109). La présence de l'interactivité et des outils de communication au sein de tous les sites Web externes s'explique du fait que ce sont des caractéristiques de base du Web. Seuls deux sites Web externes de divisions spécialisés dans des thématiques précises utilisent des outils terminologiques. Ces outils sont en lien avec les sujets spécialisés traités (glossaire, liste des acronymes, thésaurus).

Tableau XXVI. Description de la catégorie Modalités d'interaction avec les utilisateurs de la dimension de l'interaction système-utilisateurs des sites Web externes (N=10).

DESCRIPTION DES SITES WEB EXTERNES PAR RAPPORT À LA CATÉGORIE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide en ligne (n=9) : sur différents sujets (site, navigation, aspects techniques, applications Web, communication avec le service)</li> <li>• Outil terminologique (n=2) : liste d'acronymes, glossaire, thésaurus</li> </ul>

- FAQ (n=3) : sur différents sujets (applications Web, unité organisationnelle, concepts, publications)
- Interactivité (n=10) : par le biais de liens hypertextes, formulaire Web, image cliquable, pages Web dynamiques, abonnement à une liste d'envoi de publications, moteur de recherche
- Outil de communication (n=10) : courrier électronique, formulaire Web, liste de discussion

L'utilisation de l'aide en ligne varie en fonction des niveaux organisationnels représentés. Les sites Web externes ministériels et de divisions incluent de l'aide en ligne plus souvent sur la navigation dans le site, sur les applications Web intégrées au système ainsi que pour communiquer avec le service. Leur nature plus complexe — volume d'information plus grand et utilisation plus élevée des technologies — est peut-être à la source de cette intégration plus fréquente d'aide en ligne.

### En résumé

L'analyse des sites Web externes à l'aide de la typologie détaillée des SIW développée a permis d'identifier certaines différences et ressemblances entre les systèmes analysés (Tableau XXVII, p. 110).

Tableau XXVII. Synthèse des caractéristiques spécifiques des SIW analysés en fonction de la typologie détaillée des SIW (N=10).

DIMENSIONS	SYNTHÈSE DES CARACTÉRISTIQUES
Générale (pour les sites Web externes et les intranets)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variation des buts et clientèles en fonction des types génériques de SIW et des niveaux organisationnels représentés par les SIW</li> </ul>
Informationnelle (pour les sites Web externes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensemble d'aspects informationnels communs (bilinguisme, types d'information, méta-informations, architecture, profondeur, style de navigation, moyens de navigations communs (barre de navigation, liens hypertextes, ...)</li> <li>• Certaines variations (thèmes traités, quantité d'information, organisation et catégorisation, moyens de navigation, indice de localisation)</li> </ul>
Technologique (pour les sites Web externes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technologies communes (applications Web, formulaires Web, outils de communication)</li> <li>• Certaines variations (langages de script, fichiers nécessitant des plugiciels)</li> </ul>
Interface graphique (pour les sites Web externes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grande uniformité de l'interface graphique</li> </ul>
Interaction système-utilisateurs (pour les sites Web externes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalités d'interaction communes (outils de communication et aide en ligne)</li> <li>• Certaines variations (FAQ, outils terminologique)</li> </ul>

Les traits communs observés peuvent être attribués en partie aux politiques gouvernementales ainsi qu'aux principes fondamentaux du Web comme les liens

hypertextes et l'interactivité. Les variations s'expliquent, pour beaucoup, par les niveaux organisationnels représentés par les SIW, ceux de plus grande envergure possédant plus de contenu, de moyens de navigation et de technologies caractéristiques. Ces différentes caractéristiques influencent la demande pour certains types de compétences professionnelles comme, par exemple, la grande uniformité de l'interface graphique qui diminue les besoins des compétences professionnelles associées à ces aspects visuels.

## **Synthèse de la question 2**

De manière générique, les SIW dans lesquels interviennent des professionnels de l'information au niveau micro se répartissent presque également entre deux types : des sites Web externes et des intranets. Ces SIW représentent trois niveaux organisationnels : ministères, divisions ou services d'information; les plus fréquents étant les SIW de services d'information. La typologie développée permet de caractériser les SIW plus spécifiquement par rapport à leurs différentes dimensions : générale, informationnelle, technologique, interface graphique, interaction système-utilisateurs. Ainsi, les SIW analysés peuvent être caractérisés par leurs buts et leurs clientèles qui varient en fonction du type de SIW et du niveau organisationnel représenté. Les sites Web externes se caractérisent aussi (1) au niveau informationnel par rapport à leur contenu, leur structure, et leur navigation, (2) sur le plan technologique par les technologies utilisées, (3) au niveau de leur interface graphique par leur identité visuelle, et (4) sur le plan de l'interaction système-utilisateurs par les modalités d'interaction avec les utilisateurs incluses dans ces systèmes. Certaines dimensions et catégories présentent peu de variation au sein des différents sites Web externes. Les exigences au niveau de différentes politiques d'information pan-gouvernementales — bilinguisme, date en pied de page, identité visuelle, présence de métadonnées, barres de navigation — ainsi que les caractéristiques de base de l'environnement Web — liens hypertextes, interactivité, outils de communication — peuvent expliquer certains des traits partagés. Les différences observées, quant à elles, peuvent parfois être attribuées aux niveaux organisationnels représentés par les systèmes. Ainsi, certaines particularités émergent pour les sites Web externes de services d'information par rapport à ceux de ministères ou de divisions au niveau des buts visés, de

la quantité d'information, de la profondeur des systèmes, des moyens de navigation et des technologies incluses.

La dimension de cette typologie qui offre la meilleure adéquation avec les professionnels de l'information est, bien entendu, la dimension informationnelle. Une certaine latitude existe dans les sites Web externes analysés au niveau de cette dimension pour certaines de ses catégories et sous-catégories. C'est le cas, entre autres, pour l'organisation et la catégorisation du contenu, les moyens de navigation et les méta-informations. Des compétences informationnelles sont donc requises pour les sites Web externes, compétences professionnelles que les professionnels de l'information possèdent et peuvent mettre à profit dans le cadre des SIW.

### **Question de recherche 3 : Tâches des professionnels de l'information dans les SIW**

La question de recherche 3 est formulée ainsi : "Quelles tâches remplissent les professionnels de l'information dans les SIW de l'organisation ?" À titre de rappel, les résultats proviennent de deux sources de données : (1) les professionnels de l'information impliqués dans des SIW rencontrés en entrevue, et (2) la documentation colligée lors des entrevues (voir chapitre 2, p. 58, pour les détails sur la méthodologie employée pour les entrevues en profondeur).

La présentation des résultats commence par l'identification de toutes les tâches effectuées par les répondants. Ces tâches sont par la suite caractérisées en fonction de différents facteurs : (1) les types génériques de SIW, (2) les niveaux organisationnels représentés par les SIW, et (3) les types de postes occupés par les professionnels de l'information. Finalement, l'opinion des répondants sur la place que les professionnels de l'information devraient occuper dans les SIW est examinée.

### **Tâches des professionnels de l'information dans des SIW**

Vingt-quatre tâches réalisées par les professionnels de l'information dans des SIW ont été extraites de l'ensemble des données. Ces tâches se regroupent en six grandes

familles selon la facette des SIW qu'elles touchent : (1) les politiques liées aux SIW, (2) le contenu du SIW, (3) les technologies, (4) l'interface graphique, (5) les utilisateurs, et (6) les SIW de manière générale et transversale (Tableau XXVIII, p. 113).

Tableau XXVIII. Tâches des professionnels de l'information dans les SIW.

FAMILLES	TÂCHES
Politiques liées aux SIW	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Développement de politiques</b>  <i>Définition</i> : Élaboration et mise à jour de politiques liées aux SIW et s'appliquant à différents niveaux organisationnels (unité, ministère, division, gouvernement)  <i>Exemple(s)</i> : Politique sur les métadonnées pour le ministère</li> </ul>
Contenu du SIW	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion du contenu</b>  <i>Définition</i> : Gestion, coordination du développement, de la sélection du contenu; inclut tout type de contenu (par ex. périodiques et bases de données en ligne, sites Web externes)  <i>Exemple(s)</i> : Coordination des ressources Web mises sur une page thématique de l'intranet d'un service d'information</li> <li>• <b>Création et mise à jour du contenu</b>  <i>Définition</i> : Création et mise à jour du contenu (informations primaires et secondaires) sans considération technologique comme le codage; inclut la traduction et la révision linguistique du contenu  <i>Exemple(s) de contenu</i> : Documents élaborés dans le cadre du travail, textes sur le SIW, liens vers des sites Web externes d'intérêt, formations en ligne, contenu de bases de données et/ou catalogue en ligne</li> <li>• <b>Organisation du contenu</b>  <i>Définition</i> : Organisation, classification, indexation du contenu  <i>Exemple(s)</i> : Organisation du contenu dans les pages Web</li> <li>• <b>Vérification de la qualité du contenu</b>  <i>Définition</i> : Vérification de la qualité, de la pertinence du contenu  <i>Exemple(s)</i> : Vérification de la pertinence et de la qualité du contenu développé par les fournisseurs de contenu</li> <li>• <b>Définition des métadonnées</b>  <i>Définition</i> : Définition des métadonnées pour les pages Web d'un SIW  <i>Exemple(s)</i> : Définition des métadonnées pour le titre, l'auteur et les mots-clés des pages Web incluses sur le site Web externe d'un ministère</li> <li>• <b>Développement d'outils documentaires</b>  <i>Définition</i> : Développement d'outils documentaires pour supporter différentes tâches  <i>Exemple(s) d'outils documentaires</i> : Thésaurus, classification, taxonomie</li> <li>• <b>Élaboration de la navigation</b>  <i>Définition</i> : Élaboration et mise en place de la navigation du SIW, des moyens d'accéder au contenu  <i>Exemple(s) de moyens de navigation</i> : Barres de menu, carte du site</li> </ul>

FAMILLES	TÂCHES
Technologies	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion des technologies</b> <i>Définition</i> : Gestion, coordination des différentes technologies <i>Exemple(s) de technologies</i> : Bases de données, réseau informatique, logiciels, matériel</li> <li>• <b>Intervention technologique générale</b> <i>Définition</i> : Intervention technologique générale par rapport aux différentes technologies utilisées <i>Exemple(s) d'intervention</i> : Assistance technique, évaluation de logiciels, sécurité technologique, mise en place et maintien de logiciels et de matériel (serveur, bases de données, réseau, moteur de recherche, système intégré de gestion de bibliothèques, catalogue en ligne, réseau de produits d'information)</li> <li>• <b>Intervention au niveau des pages Web</b> <i>Définition</i> : Intervention par rapport aux pages Web d'un SIW <i>Exemple(s) d'intervention</i> : Développement des pages Web utilisant différentes technologies plus ou moins avancées (html, javascript, cgi, perl, pages Web dynamiques), mise en ligne des pages Web sur le serveur, vérification de l'accessibilité des pages Web (liens hypertextes actifs, etc.), numérisation de certains contenus</li> </ul>
Interface graphique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion du design</b> <i>Définition</i> : Gestion, coordination du développement du design, du "look" du SIW <i>Exemple(s)</i> : Coordination de la définition du design d'un SIW en terme d'agencement des éléments, du choix des couleurs, etc.</li> <li>• <b>Élaboration du design</b> <i>Définition</i> : Élaboration du "look", du design général du SIW et conception des éléments graphiques <i>Exemple(s)</i> : Agencement des éléments, choix des couleurs, élaboration des logos et des icônes</li> </ul>
Utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Interaction avec les utilisateurs</b> <i>Définition</i> : Interaction avec les utilisateurs dans différentes circonstances <i>Exemple(s)</i> : Développement d'une compréhension de qui sont les utilisateurs et comment ils cherchent l'information pour définir un SIW orienté-utilisateurs, formation sur l'utilisation d'un système ou sur un des aspects des SIW, traitement des courriers électroniques provenant des utilisateurs (réponse, redirection, etc.)</li> </ul>
Général / Transversal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW</b> <i>Définition</i> : Gestion, coordination d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW <i>Exemple(s) de projets liés aux SIW</i> : Projet de métadonnées, projet de taxonomie, bureau du Gouvernement en direct</li> <li>• <b>Planification d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW</b> <i>Définition</i> : Planification générale d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW <i>Exemple(s)</i> : Planification globale, état de la question pour définir les objectifs, définition des orientations, des stratégies</li> <li>• <b>Conseils, suggestions, recommandations</b> <i>Définition</i> : Conseils, suggestions, recommandations sur certains aspects des SIW <i>Exemple(s)</i> : Recommandations sur l'utilisation des politiques, sur les métadonnées, conseils sur l'organisation du contenu, suggestions sur la sélection du contenu</li> <li>• <b>Mise à niveau des connaissances de l'intervenant</b> <i>Définition</i> : Mise à niveau des connaissances sur différents aspects liés aux SIW <i>Exemple(s)</i> : Mise à niveau des connaissances sur les technologies, sur les politiques</li> <li>• <b>Conformité aux politiques</b> <i>Définition</i> : Vérification de l'application des politiques ou mise à niveau d'un SIW pour respecter les politiques <i>Exemple(s)</i> : Développement de pages Web en respectant les politiques, vérification des SIW pour s'assurer du respect des politiques</li> <li>• <b>Évaluation de la performance des SIW</b></li> </ul>

FAMILLES	TÂCHES
	<p><i>Définition</i> : Évaluation de la performance du SIW par différents moyens  <i>Exemple(s)</i> : Statistiques d'utilisation du SIW, tests d'utilisabilité, sondage sur la satisfaction des usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Développement de collections électroniques</b>  <i>Définition</i> : Identification, mise en place et maintenance des périodiques électroniques et bases de données en ligne accessibles par le biais du SIW  <i>Exemple(s)</i> : Sélection des collections électroniques, mise en ligne des collections électroniques</li> <li>• <b>Prise en charge d'un rôle d'intermédiaire</b>  <i>Définition</i> : Prise en charge d'un rôle d'intermédiaire pour faciliter les liens entre différents groupes ou personnes ou représenter le point de vue d'un groupe professionnel face à d'autres groupes  <i>Exemple(s)</i> : Prise en charge d'un rôle d'intermédiaire entre le groupe technologique et le service d'information grâce à ses connaissances techniques, prise en charge d'un rôle consultatif sur un comité afin de présenter le point de vue des professionnels de l'information</li> <li>• <b>Promotion, sensibilisation</b>  <i>Définition</i> : Promotion, sensibilisation à un SIW ou à un des aspects d'un SIW par différents moyens  <i>Exemple(s)</i> : Participation à l'élaboration d'un bulletin d'information sur les développements d'un SIW, démonstrations du SIW, participation à des conférences ou des congrès, sensibilisation aux métadonnées</li> <li>• <b>Participation à des comités</b><sup>31</sup>  <i>Définition</i> : Participation, à divers titres, à différents regroupements liés aux SIW  <i>Exemple(s)</i> : Participation à titre d'observateur dans un comité Internet, participation comme membre d'un groupe de travail sur les métadonnées</li> </ul>

Les tâches assumées par les professionnels de l'information sont multiples et ne se restreignent pas aux aspects informationnels. La comparaison des familles de tâches dans lesquelles interviennent les professionnels de l'information avec le modèle des SIW préalablement défini (voir Figure 2, p. 14) permet de constater que les professionnels de l'information rencontrés sont impliqués dans l'ensemble des dimensions et des phases du modèle. En effet, les quatre dimensions du modèle — informationnelle, technologique, interface graphique et interaction système-utilisateurs — se retrouvent parmi quatre des six familles de tâches soit, respectivement, le contenu, les technologies, l'interface graphique et les utilisateurs. Les trois phases de développement — planification stratégique, conception et opérationnalisation, gestion des ressources — sont dispersées au sein des six familles de tâches de la manière suivante :

<sup>31</sup> "Comité" désigne tout regroupement formel d'individus autour d'un projet, d'une thématique, d'une tâche : groupe de travail, équipe, comité, groupe de discussion.

- la planification stratégique correspond à la tâche de développement des politiques de la famille "politiques" ainsi qu'à la tâche de planification générale de la famille "général / transversal";
- la gestion globale des ressources se retrouve dans la famille des tâches générales et transversales par la tâche de gestion d'un SIW ainsi qu'au sein des différentes familles de tâches par les tâches de gestion des politiques, du contenu, des technologies et de l'interface graphique;
- la phase de conception et d'opérationnalisation est éparpillée au sein des familles "contenu", "technologies", "interface graphique", "utilisateurs" ainsi que "générales et transversales" dans toutes les tâches opérationnelles.

Comme leur formation et leur expertise le laissent prévoir, les professionnels de l'information interviennent plus majoritairement dans le contenu du SIW, en particulier pour la création et la mise à jour du contenu (Tableau XXIX, p. 116). Ce qui pouvait être moins prévisible est leur implication assez fréquente dans les aspects technologiques ainsi que leur intervention générale et transversale assez forte dans la gestion de SIW. L'intervention technologique est principalement liée au développement des pages Web et correspond à la décentralisation de cette tâche observée au sein de certains ministères. Finalement, les professionnels de l'information sont moins impliqués au niveau de l'interface graphique, des politiques, et des utilisateurs. Leur intervention moindre au niveau graphique est peut-être due au fait que ce type de tâche est moins directement lié à leurs profils professionnels. Pour ce qui est des politiques et des utilisateurs, les professionnels de l'information interviewés n'ont peut-être que peu parlé de ce type de tâches parce que celles-ci dépassent le strict domaine des SIW et relèvent plutôt de leur intervention au niveau de la gestion de l'information.

Tableau XXIX. Tâches des professionnels de l'information en ordre décroissant de fréquence pour les familles et pour les tâches.

FAMILLES DE TÂCHES	TÂCHES	NOMBRE DE RÉPONDANTS (N=32)
Général / Transversal	Participation à des comités	23
	Gestion d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW	16
	Promotion, sensibilisation	9
	Conseils, suggestions, recommandations	8
	Planification d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW	5
	Conformité aux politiques	4
	Développement de collections électroniques	4
	Mise à niveau des connaissances de l'intervenant	3
	Évaluation de la performance du SIW	3
	Prise en charge d'un rôle d'intermédiaire	3
	<i>Total</i>	<i>29</i>
Contenu du SIW	Création et mise à jour du contenu	23
	Gestion du contenu	5

FAMILLES DE TÂCHES	TÂCHES	NOMBRE DE RÉPONDANTS (N=32)
	Organisation du contenu	5
	Définition de métadonnées	3
	Élaboration de la navigation	2
	Vérification de la qualité du contenu	1
	Développement d'outils documentaires	1
	<i>Total</i>	<i>26</i>
Technologies	Intervention au niveau des pages Web	17
	Intervention technologique générale	7
	Gestion des technologies	3
	<i>Total</i>	<i>19</i>
Utilisateurs	Interaction avec les utilisateurs	7
Politiques liées aux SIW	Développement de politiques	7
Interface graphique	Élaboration du design	2
	Gestion du design	1
	<i>Total</i>	<i>3</i>

L'intensité des tâches peut varier de manière plus ou moins marquée en fonction de différents facteurs : (1) les types génériques de SIW, (2) les niveaux organisationnels représentés par les SIW, et (3) les types de postes occupés par les professionnels de l'information. Les sections qui suivent caractérisent les tâches en fonction de ces facteurs.

### **Caractérisation des tâches en fonction des types génériques de SIW**

Au sein des ministères étudiés, les professionnels de l'information sont impliqués au niveau micro dans 11 intranets et 10 sites Web externes<sup>32</sup>. Ils sont également impliqués au niveau macro, la macro-intervention étant soit indirecte, par la participation à des comités de portée plus grande que l'unité d'attache des professionnels de l'information, soit directe, par la prise en charge de tâches qui ont un impact sur tous les SIW qui appartiennent à un même niveau organisationnel (par exemple un ministère ou une division d'un ministère).

Les tâches pour les intranets et les sites Web externes sont très similaires. Les professionnels de l'information interviennent dans les six familles de tâches pour ces deux types de SIW. La principale différence réside dans la tâche de développement de collections électroniques qui se retrouve uniquement pour les intranets. En effet, le caractère généralement payant des collections électroniques, c'est-à-dire des périodiques

<sup>32</sup> Pour plus d'information sur les types de SIW, voir la section "Question de recherche 2 : Types de SIW dans lesquels sont impliqués les professionnels de l'information", p. 97.

électroniques et des bases de données en ligne, fait qu'elles ne sont habituellement offertes qu'à une clientèle interne.

## **Caractérisation des tâches en fonction du niveau organisationnel représenté par les SIW**

Les professionnels de l'information sont impliqués dans des SIW qui représentent quatre niveaux organisationnels : (1) gouvernement fédéral, (2) ministères, (3) secteurs ou divisions de ministères, et (4) services d'information. Bien que les six familles de tâches soient couvertes à chaque niveau organisationnel, la part qu'elles occupent au sein des tâches réalisées par les professionnels de l'information peut varier d'un niveau à un autre.

### **SIW du gouvernement fédéral**

L'intervention des professionnels de l'information dans l'ensemble des SIW du gouvernement fédéral se retrouve seulement au niveau macro (1) indirectement par la participation à des comités pan-gouvernementaux et (2) directement par des tâches en lien avec les politiques liées aux SIW.

Plusieurs comités existent qui traitent de problématiques liées aux SIW pour l'ensemble du gouvernement fédéral. Les comités mentionnés par les répondants et auxquels ils participent touchent différentes thématiques : les métadonnées et autres sujets connexes (par exemple vocabulaire contrôlé, moteur de recherche), le dépôt légal et les documents électroniques, la présence Web du gouvernement en général et le regroupement des portails.

Deux répondants ont des tâches qui ont un impact direct sur l'ensemble des SIW du gouvernement fédéral. Ces tâches concernent les politiques liées aux SIW : développement de politiques, conseils sur l'utilisation de ces politiques et sur certains des aspects traités, et participation à la promotion et à la sensibilisation à des facettes des SIW couvertes par les politiques.

### **SIW d'un ministère**

Les professionnels de l'information sont impliqués aux niveaux macro et micro dans les SIW ministériels.

Certains répondants, par leur participation à des comités de portée ministérielle, interviennent indirectement dans l'ensemble des SIW de leur ministère. Les thématiques couvertes par ces comités sont diversifiées : gestion de l'information, aspects technologiques, moteur de recherche, présence Web du ministère en général ainsi qu'aspect informationnel de la présence Web du ministère. Une macro-intervention directe est aussi observée par l'exécution de tâches qui s'adressent à l'ensemble des SIW d'un ministère : gestion de projets liés aux SIW du ministère (par exemple, projet de métadonnées ou projet de taxonomie) et développement de politiques en lien avec les SIW.

En terme de micro-intervention, sept répondants interviennent dans trois SIW ministériels spécifiques : deux intranets ministériels et un site Web externe. Ces trois SIW se composent d'une partie principale et centrale qui pointe vers différents sous-sites. Les professionnels de l'information font partie de l'unité en charge de la partie principale des SIW, d'autres divisions et unités au sein du ministère étant responsables des sous-sites. Pour deux de ces SIW ministériels, les professionnels de l'information relèvent de services d'information. L'implication des professionnels de l'information dans ces trois SIW est principalement au niveau :

- des tâches générales et transversales de planification, de gestion, de conseils et de promotion des SIW;
- de tâches liées au contenu de la partie principale des SIW : gestion, création et mise à jour ainsi qu'organisation de ce contenu.

L'intervention technologique des professionnels de l'information est moindre, à une exception près, et se limite à une implication plus ou moins marquée au niveau du développement des pages Web. L'exception est un SIW ministériel qui inclut le SIW de l'unité d'attache des professionnels de l'information. Ils ont alors aussi à s'occuper des technologies propres à leur unité et intégrées à ce SIW.

### **SIW d'un secteur ou d'une division d'un ministère**

Certains professionnels de l'information sont impliqués dans des SIW pour un secteur ou une division de leur ministère. Comme pour les SIW ministériels, cette intervention est aux niveaux macro et micro.

La macro-intervention concerne un répondant impliqué dans les politiques de son secteur (développement, conseils, formation, promotion) ainsi que dans la planification et la gestion des SIW de son secteur (évaluation de la performance des SIW, formation des webmestres, etc.).

Neuf répondants appartenant à des unités autres que des services d'information ont une micro-intervention dans cinq SIW de divisions. Les équipes de trois de ces SIW sont composées principalement de professionnels de l'information qui assument la majeure partie des tâches :

- tâches générales et transversales : gestion, planification, conseils, promotion des SIW;
- tâches liées au contenu : gestion, création et mise à jour, organisation, vérification de la qualité;
- tâches propres aux technologies : intervention au niveau des pages Web;
- tâches par rapport à l'interaction avec les utilisateurs.

Les deux autres SIW ne comptent chacun qu'un professionnel de l'information impliqué à titre de webmestre. Ces webmestres interviennent principalement dans la gestion des SIW et dans le contenu.

### **SIW d'un service d'information**

Les services d'information utilisent les SIW pour supporter leurs activités, à l'image d'autres unités organisationnelles. Ces services d'information comportent au sein de leur personnel des professionnels de l'information qui peuvent alors jouer un rôle dans leurs SIW. L'intervention des professionnels de l'information dans les SIW de services d'information se fait au niveau micro. La moitié des répondants (n=16) interviennent dans ces SIW : six intranets et sept sites Web externes.

Les SIW de services d'information sont les systèmes sur lesquels les professionnels de l'information exercent le plus grand éventail de tâches avec une importance relativement égale des différentes familles de tâches. Ce sont des systèmes qu'ils développent pour supporter les activités de leur unité d'attache et, pour ce faire, ils semblent essayer d'être aussi autonomes que possible. Ce sont donc eux qui :

- de manière générale et transversale, gèrent et planifient leur SIW, en assurent la conformité en terme de politiques, en font l'évaluation et la promotion, en développent les collections électroniques, font des suggestions et des recommandations sur le développement des SIW, mettent à niveau leurs connaissances;
- au point de vue du contenu, le créent, le mettent à jour, et l'organisent;
- sur le plan des technologies, interviennent au niveau des pages Web ainsi que dans la gestion et l'opération des technologies qui sous-tendent leurs activités et interagissent avec leurs SIW (bases de données, catalogues, systèmes intégrés de gestion, réseaux de produits d'information);
- par rapport aux utilisateurs, s'occupent de les connaître, de les former, et de traiter les échanges électroniques.

### **En résumé**

Les professionnels de l'information des ministères étudiés interviennent dans des SIW qui représentent des niveaux organisationnels différents : gouvernement, ministères, secteurs ou divisions et services d'information. Pour tous les niveaux organisationnels à l'exception des SIW à portée gouvernementale, les professionnels de l'information interviennent à divers degrés et différents niveaux (micro et macro) dans l'ensemble des familles de tâches identifiées : les politiques, le contenu, les technologies, l'interface graphique, les utilisateurs, et les tâches générales et transversales. Leur implication dans les SIW à portée gouvernementale se trouve au niveau macro par une intervention dans les politiques et la participation à des comités. L'importance des différentes familles varie selon l'envergure des systèmes couverts allant d'une intervention plus globale par la gestion des SIW et de leur contenu pour les SIW ministériels à une implication étendue à l'ensemble des tâches pour les SIW des services d'information.

## **Caractérisation des tâches en fonction du type de poste occupé par les professionnels de l'information**

Les professionnels de l'information identifiés se divisent en quatre familles selon le type de poste qu'ils occupent : (1) des gestionnaires<sup>33</sup>, (2) des webmestres<sup>34</sup>, (3) des bibliothécaires de systèmes<sup>35</sup>, et (4) d'autres types de professionnels de l'information (par exemple bibliothécaires, bibliothécaires de référence et bibliothécaires de développement Web). Certaines tendances se dégagent des données quant aux types de tâches rattachées à ces quatre familles de postes.

### **Gestionnaires**

Douze des trente-deux répondants occupent des postes de gestionnaires et sont principalement impliqués dans la gestion des SIW ou de projets liés aux SIW. Selon leur niveau de gestion, ce rôle peut parfois être plus général et global auquel cas d'autres personnels s'occupent de la gestion plus opérationnelle des SIW, par exemple un webmestre. C'est le cas pour les gestionnaires de services d'information. La gestion est plus opérationnelle lorsqu'il s'agit de gestionnaires d'unité organisationnelle spécialisée dans les aspects technologiques en général et les SIW en particulier. D'autres tâches générales et transversales font partie des responsabilités des gestionnaires dans les SIW : la planification des SIW, leur promotion ainsi que la participation à des comités.

Les gestionnaires interviennent aussi au niveau du contenu des SIW, en particulier pour la création et la mise à jour de certains contenus. Leur intervention dans les autres familles de tâches (politiques, technologies, interface graphique, utilisateurs) est moindre et même parfois absente.

---

<sup>33</sup> Le terme "gestionnaire" est utilisé pour représenter toute personne en charge d'une unité, d'un service, d'une division. Il recouvre des expressions telles que "responsable", "directeur" ou "chef".

<sup>34</sup> Le terme "webmestre" est utilisé pour les postes de responsables opérationnels de la gestion d'un SIW et regroupe les différents titres apparentés (par ex. bibliothécaire électronique ou gestionnaire de contenu Web).

<sup>35</sup> Le terme "bibliothécaire de système" est utilisé pour les postes de bibliothécaires en charge des différentes technologies spécifiques aux activités d'un service d'information comme un système intégré de gestion de bibliothèque.

Le pourcentage de leurs tâches liées aux SIW varie en fonction du type d'unités organisationnelles qu'ils gèrent. Entre 76 et 100% des tâches des gestionnaires d'unités dédiées aux technologies et aux SIW sont liées aux systèmes d'information Web (n=4). Lorsque les unités gérées ne sont pas spécialisées au niveau des SIW, l'intervention des gestionnaires dans les SIW occupe habituellement moins de 25% de leurs tâches (n=5), parfois entre 26 et 50% (n=3).

### **Webmestres**

Les webmestres (n=10) sont les professionnels de l'information qui ont le rôle le plus étendu par rapport aux SIW vu leur forte implication dans le plus grand nombre de familles de tâches. Ils interviennent au niveau du contenu, des technologies, des utilisateurs ainsi que de manière générale et transversale dans les SIW :

- Parmi les différents types de postes occupés par les professionnels de l'information rencontrés, les webmestres ont l'intervention la plus complète au niveau du contenu. Ils touchent la gestion, la création et la mise à jour, l'organisation et la vérification de la qualité du contenu. Cette forte implication informationnelle peut sans doute expliquer l'appellation de "gestionnaire de contenu Web" utilisée par certains webmestres.
- Par rapport aux tâches technologiques, ils sont souvent impliqués dans le développement des pages Web.
- Les webmestres sont les professionnels de l'information qui ont mentionné le plus souvent leur interaction avec les utilisateurs lors de formations ainsi que de différentes occasions de mieux les connaître.
- Ils partagent, avec entre autres les gestionnaires, la responsabilité de la gestion des SIW et de leur planification; ils en font la promotion et participent à des comités. La plupart des webmestres rencontrés occupent un poste dédié aux SIW où plus de 76% de leurs tâches sont rattachées aux SIW. Certains cependant ajoutent à leur rôle de webmestre d'autres fonctions, ce qui fait que moins de 50% de leurs tâches sont liées aux SIW.

### **Bibliothécaires de systèmes**

Les deux bibliothécaires de systèmes rencontrés sont impliqués dans les SIW de services d'information afin principalement de gérer, de mettre en place et de maintenir les technologies propres aux activités des services d'information et qui sont intégrées aux SIW comme le catalogue de bibliothèque.

### **Autres professionnels de l'information**

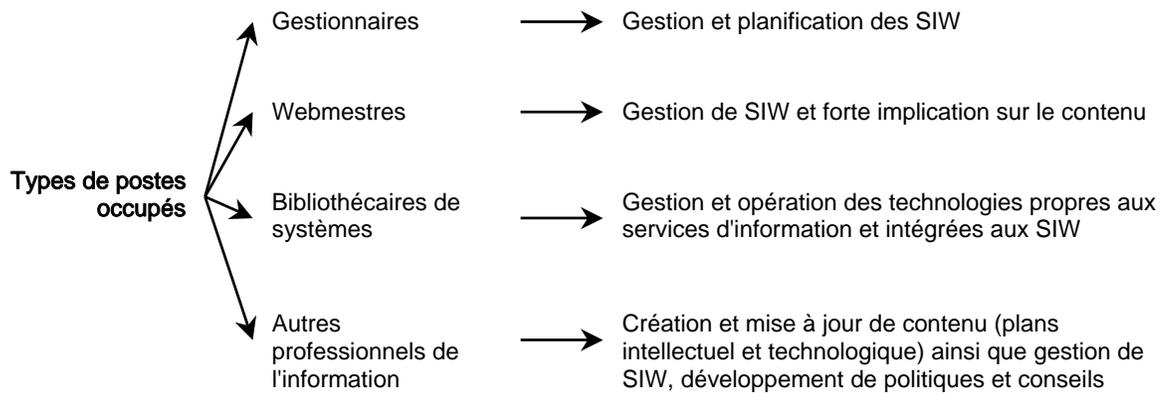
L'intervention des autres professionnels de l'information (n=8) se situe principalement au niveau de la création et de la mise à jour du contenu, du développement des pages Web et des conseils et suggestions sur différents aspects des SIW. Au niveau macro, certains interviennent par le développement de politiques, par la gestion des SIW ou des projets liés à des SIW ainsi que par des conseils pour l'ensemble des SIW d'un niveau organisationnel.

L'implication dans les SIW de certains de ces professionnels de l'information, en particulier des bibliothécaires de référence, reste plus ou moins périphérique, les SIW occupant moins de 50% de leurs tâches. Pour d'autres cependant, l'intervention est plus centrale à leurs activités et emploie plus de 76% de leurs tâches. C'est le cas, entre autres, de certains professionnels de l'information impliqués au niveau macro des SIW ainsi que pour ceux qui se trouvent au sein d'une unité dédiée aux SIW.

### **En résumé**

Les tâches liées aux SIW des professionnels de l'information changent en fonction du type de postes qu'ils occupent (Figure 9, p. 125). Les gestionnaires et les webmestres se partagent la gestion des SIW ainsi que leur planification. Les webmestres, quant à eux, ont une forte implication dans le contenu. Ce sont les bibliothécaires de systèmes qui occupent un créneau particulier au niveau technologique par la gestion, la mise en place et le maintien de certaines technologies particulières aux services d'information. Finalement, les autres types de professionnels de l'information participent à la création et à la mise à jour du contenu tant sur le plan intellectuel que technologique par le développement des pages Web et au niveau macro, par la gestion de SIW ou de projets liés aux SIW, le développement de politiques et des conseils pour l'ensemble des SIW.

Figure 9. Traits distinctifs de l'intervention des professionnels de l'information dans les



SIW en fonction des types de postes qu'ils occupent.

Le pourcentage des tâches liées aux SIW varie aussi en fonction des postes occupés. Certains postes sont dédiés aux SIW comme ceux des gestionnaires d'unités dédiées aux SIW, ceux de certains webmestres ainsi que ceux de certains professionnels de l'information qui interviennent au niveau macro des SIW. D'autres professionnels de l'information sont impliqués de façon plus périphérique dans les SIW — leurs tâches dans les systèmes viennent s'ajouter à d'autres fonctions. C'est le cas, par exemple, pour certains bibliothécaires de référence et pour des gestionnaires d'unités non spécialisées dans les SIW.

### **Opinion des répondants quant à la place des professionnels de l'information dans les SIW**

Les répondants se sont exprimés sur la place que les professionnels de l'information devraient occuper dans les SIW. Afin de situer leur intervention globalement par rapport aux SIW, ils ont aussi identifié l'ensemble des compétences professionnelles nécessaires pour des SIW. Finalement, certains obstacles à leur intervention dans les SIW ont été mentionnés.

### Place que devraient occuper les professionnels de l'information dans les SIW, selon les répondants

Les répondants ont décrit la place que devraient occuper les professionnels de l'information dans les SIW en terme de tâches et de domaines d'intervention. Les tâches et domaines d'intervention identifiés recouvrent les six familles précédemment identifiées pour les tâches qu'occupent effectivement les professionnels de l'information (Tableau XXX, p. 126).

Tableau XXX. Familles de tâches dans lesquelles devraient être impliqués les professionnels de l'information, en ordre décroissant de fréquence.

FAMILLES DE TÂCHES	NOMBRE DE RÉPONDANTS (N=31) <sup>36</sup>
Contenu	25
Utilisateurs	11
Général/Transversal	8
Technologies	2
Politiques liées aux SIW	1
Interface graphique	1

Deux familles de tâches ressortent plus particulièrement : le contenu et les utilisateurs. C'est au niveau du contenu que la place des professionnels de l'information semble la plus naturelle en particulier pour les tâches liées à l'organisation du contenu. La valeur ajoutée des professionnels est aussi ressortie fréquemment en terme de connaissance des utilisateurs et de leur manière de chercher l'information. En particulier, la culture de service des professionnels de l'information est un savoir-être qui, selon les répondants, les distingue d'autres intervenants comme en témoigne l'extrait suivant :

"And we're here to service the client. So, there's still a lot of corporate attitude to get rid of that. Design based on organisation needs, not clients needs. That's still very much there. There's work going toward but I think that's where librarians can be really important in that role of identifying and being an advocate for the client. Because they're very client focussed. You know. I think that's what librarians do. They find information for people. We're trying making this easy as possible to get to it. So, I think there is a great deal and work to be done here." [B-P-1]

<sup>36</sup> Sur les 32 professionnels de l'information rencontrés en entrevue, une même personne a été rencontrée deux fois parce que, pendant la collecte des données, elle a occupé deux postes successivement. Bien que ses tâches aient changé, son opinion sur la place des professionnels de l'information dans les SIW reste la même et n'a pas été comptabilisée deux fois.

Les professionnels de l'information interviewés ont mentionné deux autres traits particuliers qu'ils jugent faire partie des caractéristiques des professionnels de l'information leur donnant une plus-value par rapport aux SIW : leur attention aux détails et leur vision globale.

Une correspondance existe entre ce que devrait être la place des professionnels de l'information et la place qu'ils occupent vraiment. La comparaison du Tableau XXX (p. 126) sur la place qu'ils devraient occuper avec celui qui présente les tâches effectivement remplies par les professionnels de l'information (Tableau XXIX, p. 116) démontre en effet que ce sont les mêmes familles de tâches qui s'y retrouvent. La famille qui correspond aux tâches liées au contenu du SIW occupe les premières positions dans les deux cas, ce qui est prévisible vu le domaine d'expertise des professionnels de l'information. Les tâches en lien avec l'interface graphique se retrouvent en dernière position tant dans la place idéale des professionnels de l'information que dans celle qu'ils occupent réellement, probablement parce que moins directement liées avec leur profil professionnel. La latitude limitée laissée par les politiques pour l'interface graphique peut aussi influencer l'intervention des professionnels de l'information à ce niveau.

L'ordre d'importance des autres familles diffère sensiblement pour ce qui est des technologies et des utilisateurs. La place prise par les tâches liées aux technologies est beaucoup plus grande dans la réalité que dans ce que les professionnels de l'information projettent comme "idéal". Ces tâches technologiques, bien que partie prenante du quotidien de plusieurs répondants, ne semblent pas représenter un domaine d'intervention spécifique à leurs compétences professionnelles mais plutôt être une conséquence de la décentralisation de ces tâches dans certains contextes. L'interaction avec les utilisateurs est un autre domaine où un écart existe car il est plus présent dans les projections que dans la réalité. Ces tâches ne sont peut-être pas considérées par les répondants comme spécifiques aux SIW ce qui pourrait expliquer leur présence moindre dans la description de leurs tâches exécutées.

### Compétences professionnelles nécessaires aux SIW, selon les répondants

Les répondants ont identifié les compétences professionnelles qu'ils jugent nécessaires pour développer, maintenir et gérer les SIW. Ces compétences professionnelles regroupent à la fois des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être.

Les savoirs et savoir-faire touchent les différentes dimensions des SIW — technologique, informationnelle, interface graphique, et interaction système-utilisateurs — ainsi que les SIW de manière globale et transversale (Tableau XXXI, p. 128). L'absence des aspects liés aux politiques reflète peut-être une association de ces questions au contexte plus global de l'organisation et de la gestion de l'information et non à celui spécifique des SIW.

Ce sont les aspects technologiques qui sont le plus fréquemment identifiés tandis que la dimension informationnelle vient en deuxième position et l'interface graphique en dernière. La comparaison de la place que devraient occuper les professionnels de l'information dans les SIW (Tableau XXX, p. 126) avec l'ensemble des compétences professionnelles requises (Tableau XXXI, p. 128) fait ressortir la place importante que les compétences professionnelles des professionnels de l'information occupent parmi l'éventail des compétences professionnelles proposées. Les compétences professionnelles d'autres intervenants viendraient utilement compléter celles des professionnels de l'information principalement pour les savoirs et savoir-faire liés aux technologies ainsi qu'aux sujets couverts par les SIW.

Tableau XXXI. Savoirs et savoir-faire nécessaires pour les SIW selon les répondants, en ordre décroissant de fréquence.

DIMENSIONS	SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE	NOMBRE DE RÉPONDANTS (N=31) <sup>37</sup>
Technologique	Aspects techniques	22
	Développement pages Web (HTML, programmation avancée)	16
	Bases de données	5
	Développement pages Web (technologies non précisées)	2

<sup>37</sup> Sur les 32 professionnels de l'information rencontrés en entrevue, une même personne a été rencontrée deux fois parce que, pendant la collecte des données, elle a occupé deux postes successivement. Bien que ses tâches aient changé, son opinion sur les compétences nécessaires pour les SIW reste la même.

DIMENSIONS	SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE	NOMBRE DE RÉPONDANTS (N=31) <sup>37</sup>
	Internet	2
	Moteur de recherche	1
	<i>Total</i>	<i>28</i>
Informationnelle	Organisation du contenu	15
	Gestion du contenu	8
	Repérage de l'information	7
	Habilités bibliothéconomiques "classiques"	6
	Sujet(s) couvert(s) par le SIW	6
	Vérification de la qualité du contenu	5
	Navigation	3
	Facilitation de l'accès à l'information	2
	Mise à jour du contenu	2
	Ressources d'information électroniques	2
	Cartographie de l'information, des connaissances	1
	Copyright, droits d'auteurs	1
	Développement des politiques SIW	1
	Développement d'outils documentaires	1
	Présentation du contenu	1
Préservation du contenu	1	
	<i>Total</i>	<i>24</i>
Général / Transversal	Gestion	6
	Communication	4
	Communication écrite	4
	Service à la clientèle	4
	Analyse	3
	Communication Web	3
	Connaissance de l'organisation	3
	Bilinguisme	2
	Développement de collections électroniques	2
	Publicité, promotion, sensibilisation	2
	Recherche	2
	Utilisabilité, ergonomie	2
	Commerce électronique	1
	Évaluation de SIW	1
	Prise en charge d'un rôle d'intermédiaire	1
Planification	1	
Stratégie	1	
	<i>Total</i>	<i>20</i>
Interaction système-utilisateurs	Connaissance des utilisateurs	14
	Formation des utilisateurs	2
	<i>Total</i>	<i>14</i>
Interface graphique	Design	8

Différents savoir-être et traits particuliers s'ajoutent aux savoirs et savoir-faire nécessaires aux SIW (Tableau XXXII, p. 130). Deux des trois savoir-être et traits particuliers présentés comme spécifiques aux professionnels de l'information (voir p. 126) s'y retrouvent (vision globale et attention aux détails). Les savoir-être et traits particuliers jugés nécessaires par les répondants ne sont pas spécifiques aux SIW. Ils s'appliquent au contexte des SIW — environnement changeant, évolutif qui implique du travail

collaboratif — et pourraient ainsi s'étendre à tout environnement de travail qui possède les mêmes caractéristiques.

Tableau XXXII. Savoir-être et traits particuliers nécessaires pour les SIW selon les répondants, en ordre décroissant de fréquence.

SAVOIR-ÊTRE ET TRAITS PARTICULIERS	NOMBRE DE RÉPONDANTS (N=31) <sup>38</sup>
Attention aux détails	6
Communication interpersonnelle	5
Adaptabilité	4
Vision globale	4
Diplomatie	3
Multitâche	3
Travail d'équipe	3
Confiance en soi	2
Organisation	2
Auto-motivation	1
Autonomie	1
Capacité à apprendre, à penser, à croître	1
Créativité	1
Culture générale	1
Curiosité	1
Entrepreneurship	1
Négociation	1
Ouverture d'esprit	1
Patience	1
Persévérance	1

### **Obstacles et facteurs favorisant l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW, selon les répondants**

L'intervention des professionnels de l'information dans les SIW est perçue par plusieurs répondants comme une extension de leurs habiletés traditionnelles (n=10), les SIW n'étant qu'un nouveau support, un nouveau média informationnel (n=6). Bien que quelques répondants qualifient leur place d'importante (n=4) et de plus en plus reconnue (n=2), certains obstacles se dressent face à leur intervention dans les SIW. Les répondants ont identifié sept obstacles à leur implication dans ces systèmes (Tableau XXXIII, p. 130).

Tableau XXXIII. Obstacles à l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW, selon les répondants.

<sup>38</sup> Sur les trente-deux professionnels de l'information rencontrés en entrevue, une même personne a été rencontrée deux fois parce que, pendant la collecte des données, elle a occupé deux postes successivement. Bien que ses tâches aient changé, son opinion sur les compétences nécessaires pour les SIW reste la même.

OBSTACLES MENTIONNÉS	NOMBRE DE RÉPONDANTS (N=30)
Caractéristiques de la profession : profession mal connue, haut taux de féminisation	23
Autres groupes impliqués / compétition	17
Caractéristiques personnelles : mauvais "vendeurs", passivité, manque de confiance en leurs capacités	16
Caractéristiques des SIW : compréhension partielle des SIW, contenus technologiques en perpétuel changement	11
Formation et compétences incomplètes	6
Manque de ressources	5
Culture : Web et information perçus comme source de pouvoir	4

Les obstacles sont de différentes natures. Par exemple, les quatre principaux obstacles mentionnés touchent différents éléments : les professionnels de l'information, les SIW et les autres intervenants. Ainsi, pour parvenir à les contourner, les professionnels de l'information doivent travailler sur plusieurs fronts.

Les répondants ont indirectement mentionné certaines pistes de solution aux obstacles rencontrés. Les principaux facteurs identifiés pour faciliter l'implication des professionnels de l'information dans les SIW sont :

- l'acquisition d'une reconnaissance de leurs compétences professionnelles par la prise en charge de certains projets;
- la participation à des comités;
- l'émergence de problèmes informationnels liés aux SIW comme, par exemple, une surcharge d'information ou des difficultés à trouver l'information dans les SIW à cause d'une mauvaise organisation du contenu;
- une formation adéquate (initiale ainsi que liée aux technologies).

Ces facteurs peuvent réduire certains des obstacles énoncés : la méconnaissance de la profession, certaines des caractéristiques personnelles des professionnels de l'information qui peuvent freiner leur intervention dans les SIW, de même que les problèmes liés à la formation et aux compétences professionnelles. De plus, l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW peut être le résultat de l'émergence de problèmes informationnels nécessitant leurs compétences professionnelles. C'est donc en réaction à ces problèmes qu'ils peuvent parfois se trouver impliqués.

### **En résumé**

Les répondants définissent la place que devraient occuper les professionnels de l'information dans les SIW en terme de politiques, de contenu, de technologies, de

l'interface graphique, des utilisateurs, ainsi que de manière générale et transversale. Ces domaines d'intervention sont les mêmes que ceux qu'ils occupent effectivement dans des SIW mais certaines différences existent quant à leur pondération. Ils perçoivent leur intervention principalement au niveau du contenu et au niveau des utilisateurs. Leur place projetée vient s'inscrire dans l'éventail des compétences professionnelles nécessaires aux SIW. Certaines des compétences professionnelles requises relèvent d'autres intervenants comme celles qui ont trait aux technologies et aux sujets couverts par les SIW. Bien qu'ils soient persuadés que les professionnels de l'information ont une place dans les SIW, place selon certains importante et de plus en plus reconnue, certains obstacles existent qui peuvent freiner leur participation. Ces obstacles se rapportent, entre autres, à une méconnaissance de ce que sont et ce que font les professionnels de l'information, à la présence d'une compétition avec d'autres groupes professionnels, à certains traits de personnalité des professionnels de l'information, ainsi qu'à des caractéristiques des SIW dont une compréhension partielle de leur complexité. Cependant, certains facteurs peuvent faciliter leur implication dans les SIW comme l'acquisition d'une reconnaissance de leurs compétences professionnelles par l'exécution de certains projets, la participation à des comités, l'émergence de problèmes informationnels et une formation adéquate tant initiale que liée aux technologies.

### **Synthèse de la question 3**

Les professionnels de l'information impliqués dans les SIW des ministères à l'étude interviennent dans six facettes des systèmes : (1) les politiques, (2) le contenu, (3) les technologies, (4) l'interface graphique, (5) les utilisateurs, et (6) de manière générale et transversale. Vingt-quatre tâches se regroupent autour de ces facettes et représentent l'éventail des rôles des professionnels de l'information rencontrés. Leur intervention se retrouve tant au niveau macro des SIW que sur le plan micro. Trois facteurs identifiés lors de l'analyse peuvent faire plus ou moins varier l'intervention des professionnels de l'information : (1) les types génériques de SIW, (2) les niveaux organisationnels que représentent les SIW, et (3) les types de postes qu'occupent les professionnels de l'information. Une assez bonne correspondance existe entre la place occupée actuellement par des professionnels de l'information dans des SIW et la place que, selon eux, ils

devraient occuper dans ces systèmes. Cette place s'inscrit au sein des différentes compétences professionnelles requises pour les SIW et en couvre une partie importante. D'autres intervenants devront s'ajouter aux professionnels de l'information pour que l'on retrouve l'ensemble des compétences professionnelles nécessaires aux SIW, particulièrement au niveau des technologies et des sujets couverts par les SIW.

### **Question de recherche 4 : Autres intervenants impliqués dans les SIW avec les professionnels de l'information et leurs tâches**

La quatrième question de recherche est la suivante : "Quels sont les intervenants qui travaillent avec les professionnels de l'information dans les SIW et quelles sont leurs tâches ?" À titre de rappel, les résultats présentent la perception que les professionnels de l'information rencontrés ont des autres intervenants impliqués dans les SIW ainsi que de leurs tâches. Les données proviennent principalement des entrevues faites avec les professionnels de l'information et de quelques documents colligés (voir chapitre 3, p. 58, pour les détails sur la méthodologie employée pour les entrevues en profondeur).

La présentation des résultats adopte la structure suivante : (1) identification des autres intervenants impliqués avec des professionnels de l'information dans des SIW, (2) énumération des tâches des autres intervenants, et (3) caractérisation des tâches des autres intervenants.

### **Autres intervenants impliqués avec des professionnels de l'information dans des SIW**

Les professionnels de l'information partagent le travail dans les SIW avec différents intervenants internes ou externes au gouvernement fédéral (Tableau XXXIV, p. 133). Les répondants ont mentionné deux types d'intervenants :

- des entités organisationnelles (divisions, équipes, services, etc.);
- des catégories d'individus comme des gestionnaires, un webmestre ou un traducteur.

Tableau XXXIV. Intervenants internes et externes au gouvernement fédéral impliqués dans des SIW avec des professionnels de l'information.

ENTITÉS ORGANISATIONNELLES	CATÉGORIES D'INDIVIDUS
<i>Intervenants internes au gouvernement fédéral</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau du Chef de l'information</li> <li>• Bureau du Gouvernement en direct</li> <li>• Division du ministère</li> <li>• Groupe<sup>39</sup> de communications</li> <li>• Groupe de gestion de l'information et des technologies de l'information</li> <li>• Groupe de graphisme</li> <li>• Groupe de sécurité</li> <li>• Groupe de traduction</li> <li>• Groupe en charge de l'approbation des contenus</li> <li>• Groupe sur les politiques</li> <li>• Groupe technologique</li> <li>• Service d'accessibilité Web</li> <li>• Service d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournisseur de contenu</li> <li>• Gestionnaire</li> <li>• Gestionnaire de programmes de contenu</li> <li>• Technologue</li> <li>• Webmestre</li> </ul>
<i>Intervenants externes au gouvernement fédéral</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compagnie en technologie</li> <li>• Compagnie qui offre de la formation sur des aspects liés au Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournisseur de contenu</li> <li>• Consultant en technologie</li> <li>• Traducteur</li> </ul>

Les intervenants internes au gouvernement fédéral sont tous à portée ministérielle à l'exception du Service d'accessibilité Web qui est pan-gouvernemental. Les professionnels de l'information interagissent ainsi presque exclusivement avec des intervenants de leur propre ministère. Les quelques intervenants externes correspondent à des contextes où, selon les répondants, les compétences professionnelles à l'interne sont insuffisantes, voire absentes, pour exécuter certaines tâches. C'est le cas, par exemple, pour certaines technologies très pointues qui demandent une expertise qui ne se retrouve pas au sein des effectifs gouvernementaux.

Les intervenants s'agent selon différentes configurations. Les configurations les plus simples se retrouvent pour les SIW de services d'information. Pour deux services d'information, aucun autre intervenant n'a été identifié, ce qui reflète une relative autonomie pour leurs propres systèmes. Cette autonomie, pour un des SIW, est recherchée comme l'illustre l'extrait qui suit d'une des entrevues :

"In our case, because we traditionally have had a stronger technical background among the librarians and among the staff, generally we've

<sup>39</sup> L'appellation "groupe" a été utilisée pour rassembler les entités organisationnelles avec une même spécialisation (par exemple une direction informatique et un service de technologie).

brought many of those services in-house. And, and including many of the core database and systems infrastructure is also very unusual within many libraries, others, apparently. A number of years ago my my predecessor, also a librarian was very dissatisfied with the level of services from the IT group, and essentially, brought them all in-house" [GP2]

Les autres services d'information font appel à un autre intervenant, parfois deux, principalement des intervenants spécialisés dans les aspects technologiques.

Les SIW ministériels et les SIW de divisions possèdent les configurations les plus complexes. Les tâches liées à ces systèmes sont partagées entre un plus grand nombre d'intervenants que pour les SIW de services d'information. Les tâches sont décentralisées pour les SIW ministériels et de divisions non seulement au niveau technologique mais aussi pour le contenu et la gestion. Un bon exemple est la structure des SIW ministériels où différentes divisions d'un ministère sont en charge des sous-sites.

### **Tâches des autres intervenants impliqués avec des professionnels de l'information dans des SIW**

Les autres intervenants assument des tâches qui appartiennent aux mêmes familles que celles des professionnels de l'information (voir Tableau XXVIII, p. 113) : (1) les politiques, (2) le contenu, (3) les technologies, (4) l'interface graphique, (5) les utilisateurs, et (6) tâches générales et transversales (Tableau XXXV, p. 135).

Tableau XXXV. Tâches des autres intervenants dans les SIW.

FAMILLES	TÂCHES
Politiques liées aux SIW	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="467 1465 1481 1570"> <p>• <b>Gestion des politiques</b>  <i>Définition</i> : Gestion, coordination de différentes politiques et normes sur les SIW  <i>Exemple(s)</i> : Coordination de l'ensemble des politiques pour le ministère</p> </li> <li data-bbox="467 1570 1481 1696"> <p>• <b>Développement de politiques</b>  <i>Définition</i> : Élaboration et mise à jour de politiques liées aux SIW et s'appliquant à différents niveaux organisationnels (unité, ministère, division, gouvernement)  <i>Exemple(s)</i> : Politique sur les métadonnées pour le ministère</p> </li> </ul>

FAMILLES	TÂCHES
Contenu du SIW	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion du contenu</b>  <i>Définition</i> : Gestion, coordination du développement, de la sélection du contenu; inclut tout type de contenu (par ex. périodiques et bases de données en ligne, sites Web externes)  <i>Exemple(s)</i> : Coordination des ressources Web mises sur une page thématique de l'intranet d'un service d'information</li> <li>• <b>Création et mise à jour du contenu</b>  <i>Définition</i> : Création et mise à jour du contenu (informations primaires et secondaires) sans considération technologique comme le codage; inclut la traduction et la révision linguistique du contenu  <i>Exemple(s) de contenu</i> : Documents élaborés dans le cadre du travail, textes sur le SIW, liens vers des sites Web externes d'intérêt, formations en ligne, contenu de bases de données et/ou catalogue en ligne</li> <li>• <b>Organisation du contenu</b>  <i>Définition</i> : Organisation, classification, indexation du contenu  <i>Exemple(s)</i> : Organisation du contenu dans les pages Web</li> <li>• <b>Vérification de la qualité du contenu</b>  <i>Définition</i> : Vérification de la qualité, de la pertinence du contenu  <i>Exemple(s)</i> : Vérification de la pertinence et de la qualité du contenu développé par les fournisseurs de contenu</li> <li>• <b>Définition des métadonnées</b>  <i>Définition</i> : Définition des métadonnées pour les pages Web d'un SIW  <i>Exemple(s)</i> : Définition des métadonnées pour le titre, l'auteur et les mots-clés des pages Web incluses sur le site Web externe d'un ministère</li> <li>• <b>Élaboration de la navigation</b>  <i>Définition</i> : Élaboration et mise en place de la navigation du SIW, des moyens d'accéder au contenu  <i>Exemple(s) de moyens de navigation</i> : Barres de menu, carte du site</li> </ul>
Technologies	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion des technologies</b>  <i>Définition</i> : Gestion, coordination des différentes technologies  <i>Exemple(s) de technologies</i> : Bases de données, réseau informatique, logiciels, matériel</li> <li>• <b>Intervention technologique générale</b>  <i>Définition</i> : Intervention technologique générale par rapport aux différentes technologies utilisées  <i>Exemple(s) d'intervention</i> : Assistance technique, évaluation de logiciels, sécurité technologique, mise en place et maintien de logiciels et de matériel (serveur, bases de données, réseau, moteur de recherche, système intégré de gestion de bibliothèques, catalogue en ligne, réseau de produits d'information)</li> <li>• <b>Intervention au niveau des pages Web</b>  <i>Définition</i> : Intervention par rapport aux pages Web d'un SIW  <i>Exemple(s) d'intervention</i> : Développement des pages Web utilisant différentes technologies plus ou moins avancées (html, javascript, cgi, perl, pages Web dynamiques), mise en ligne des pages Web sur le serveur, vérification de l'accessibilité des pages Web (liens hypertextes actifs, etc.), numérisation de certains contenus</li> </ul>
Interface graphique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Élaboration du design</b>  <i>Définition</i> : Élaboration du "look", du design général du SIW et conception des éléments graphiques  <i>Exemple(s)</i> : Agencement des éléments, choix des couleurs, élaboration des logos et des icônes</li> </ul>

FAMILLES	TÂCHES
Utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Interaction avec les utilisateurs</b>  <i>Définition</i> : Interaction avec les utilisateurs dans différentes circonstances  <i>Exemple(s)</i> : Développement d'une compréhension de qui sont les utilisateurs et comment ils cherchent l'information pour définir un SIW orienté-utilisateurs, formation sur l'utilisation d'un système ou sur un des aspects des SIW, traitement des courriers électroniques provenant des utilisateurs (réponse, redirection, etc.)</li> </ul>
Général / Transversal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW</b>  <i>Définition</i> : Gestion, coordination d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW  <i>Exemple(s) de projets liés aux SIW</i> : Projet de métadonnées, projet de taxonomie, bureau du Gouvernement en direct</li> <li>• <b>Planification d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW</b>  <i>Définition</i> : Planification générale d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW  <i>Exemple(s)</i> : Planification globale, état de la question pour définir les objectifs, définition des orientations, des stratégies</li> <li>• <b>Conseils, suggestions, recommandations</b>  <i>Définition</i> : Conseils, suggestions, recommandations sur certains aspects des SIW  <i>Exemple(s)</i> : Recommandations sur l'utilisation des politiques, sur les métadonnées, conseils sur l'organisation du contenu, suggestions sur la sélection du contenu</li> <li>• <b>Mise à niveau des connaissances de l'intervenant</b>  <i>Définition</i> : Mise à niveau des connaissances sur différents aspects liés aux SIW  <i>Exemple(s)</i> : Mise à niveau des connaissances sur les technologies, sur les politiques</li> <li>• <b>Conformité aux politiques</b>  <i>Définition</i> : Vérification de l'application des politiques ou mise à niveau d'un SIW pour respecter les politiques  <i>Exemple(s)</i> : Développement de pages Web en respectant les politiques, vérification des SIW pour s'assurer du respect des politiques</li> <li>• <b>Évaluation de la performance des SIW</b>  <i>Définition</i> : Évaluation de la performance du SIW par différents moyens  <i>Exemple(s)</i> : Statistiques d'utilisation du SIW, tests d'utilisabilité, sondage sur la satisfaction des usagers</li> <li>• <b>Développement de collections électroniques</b>  <i>Définition</i> : Identification, mise en place et maintenance des périodiques électroniques et bases de données en ligne accessibles par le biais du SIW  <i>Exemple(s)</i> : Sélection des collections électroniques, mise en ligne des collections électroniques</li> <li>• <b>Promotion, sensibilisation</b>  <i>Définition</i> : Promotion, sensibilisation à un SIW ou un des aspects d'un SIW par différents moyens  <i>Exemple(s)</i> : Participation à l'élaboration d'un bulletin d'information sur les développements d'un SIW, démonstrations du SIW, participation à des conférences ou des congrès, sensibilisation aux métadonnées</li> <li>• <b>Participation à des comités</b><sup>40</sup>  <i>Définition</i> : Participation, à divers titres, à différents regroupements liés aux SIW  <i>Exemple(s)</i> : Participation à titre d'observateur dans un comité Internet, participation comme membre d'un groupe de travail sur les métadonnées</li> </ul>

<sup>40</sup> "Comité" désigne tout regroupement formel d'individus autour d'un projet, d'une thématique, d'une tâche : groupe de travail, équipe, comité, groupe de discussion.

L'absence, chez les autres intervenants, de certaines tâches remplies par les professionnels de l'information peut s'expliquer en partie par la nature moins détaillée et indirecte des informations colligées (par exemple, pour les tâches d'intermédiaire et la participation à des comités) ainsi que par le caractère bibliothéconomique de ces tâches (comme pour le développement d'outils documentaires). Une seule tâche s'est ajoutée soit la gestion des politiques. Les professionnels de l'information rencontrés sont impliqués dans le développement des politiques mais non dans la gestion de l'ensemble des politiques d'un ministère ou du gouvernement.

### **Caractérisation des tâches des autres intervenants impliqués avec des professionnels de l'information dans des SIW**

Le type de tâches réalisées varie en fonction des intervenants (Tableau XXXVI, p. 139). Il ressort que :

- Le développement et la gestion des politiques liées aux SIW font intervenir des groupes (1) spécialisés dans les politiques, (2) impliqués dans la gestion globale de thématiques liées aux SIW (gestion de l'information et Gouvernement en direct), ou (3) qui travaillent au niveau des communications.
- La famille des tâches liées au contenu fait appel principalement à différents groupes et individus en charge de la gestion des SIW. Ils vont ainsi contribuer à plusieurs niveaux : gestion du contenu, création et mise à jour du contenu, organisation du contenu, vérification de la qualité du contenu, élaboration de la navigation. D'autres groupes et individus assument des tâches spécialisées dans un des aspects du contenu, soit la traduction et la révision du contenu ainsi que la vérification de la qualité du contenu.
- Les groupes et individus spécialisés dans les aspects technologiques (par exemple les groupes technologiques) sont ceux qui interviennent le plus sur le plan des technologies, particulièrement pour les technologies avancées et l'infrastructure technologique globale. Certaines tâches technologiques sont aussi prises en charge par d'autres intervenants impliqués dans la gestion des SIW ou au niveau de l'interface graphique, de la sécurité et de l'accessibilité des SIW.
- L'élaboration du design s'ajoute aux fonctions de certains intervenants spécialisés dans les communications ou les technologies ou relève d'un groupe dédié au graphisme.
- L'interaction avec les utilisateurs fait principalement référence à de la formation. Les tâches reliées sont assumées par les services d'information, les webmestres ainsi qu'une compagnie spécialisée dans la formation et utilisée par le gouvernement fédéral pour ses employés.
- Pour les tâches générales et transversales, les intervenants se regroupent en fonction des tâches couvertes, les principales étant la gestion des SIW, la planification des

SIW et la conformité aux politiques des SIW. La gestion des SIW revient aux différents groupes et individus en charge de SIW. La planification relève des entités qui ont un rôle de coordination globale comme les groupes de communications et le bureau du Gouvernement en direct. Les tâches associées à la conformité des SIW aux politiques, c'est-à-dire sa vérification ainsi que sa prise en compte lors du développement, sont réparties entre plusieurs intervenants qui ont un rôle dans la gestion des SIW, dans leur développement technologique ou qui sont dédiés à la vérification de la conformité des SIW aux politiques.

Tableau XXXVI. Familles de tâches couvertes par les différents intervenants impliqués avec les professionnels de l'information dans des SIW.

FAMILLES INTERVENANTS	POLITIQUES	CONTENU	TECHNOLOGIES	INTERFACE GRAPHIQUE	UTILISATEURS	GÉNÉRAL/ TRANSVERSAL
Service d'information <sup>41</sup>		X	X		X	X
Webmestre		X	X		X	X
Division du ministère		X	X			X
Gestionnaire de programmes de contenu		X	X			X
Fournisseur de contenu (interne et externe)		X	X			
Groupe de traduction		X				
Traducteur (externe)		X				
Gestionnaire		X				X
Groupe en charge de l'approbation des contenus		X				X
Groupe de communications	X	X		X		X
Bureau du Chef de l'information	X					X
Bureau du Gouvernement en direct	X					X
Groupe sur les politiques	X					
Compagnie offrant de la formation sur des aspects Web					X	
Groupe de gestion de l'information et des technologies			X	X		X
Groupe technologique	X		X	X		X

<sup>41</sup> "Service d'information" fait référence aux différents personnels des services d'information qui ne sont pas des professionnels de l'information au sens pris dans cette recherche comme, par exemple, des techniciens.

FAMILLES INTERVENANTS	POLITIQUES	CONTENU	TECHNOLOGIES	INTERFACE GRAPHIQUE	UTILISATEURS	GÉNÉRAL/ TRANSVERSAL
Technologue			X	X		X
Compagnie en technologie (externe)			X			X
Consultant en technologie (externe)			X			
Groupe de sécurité			X			
Groupe de graphisme			X	X		
Service d'accessibilité SIW			X			X

### Synthèse de la question 4

Les professionnels de l'information interviennent dans les SIW avec différents intervenants, tant internes qu'externes au gouvernement fédéral. Les configurations d'intervenants observées sont diverses. Les plus simples proviennent des SIW de services d'information. Les SIW de ministères et de divisions ont tendance à posséder des structures plus complexes en terme d'intervenants, entre autres à cause d'une plus grande décentralisation des tâches. Les entités organisationnelles et les individus identifiés sont impliqués dans les mêmes familles de tâches que les répondants. Cependant, les tâches peuvent varier en fonction des types d'intervenants. Par exemple, les intervenants plus technologiques ont une implication plus grande dans les technologies et les entités liées à la gestion des SIW, dans leur contenu.

### Conclusion

En conclusion, les résultats trouvés apportent des réponses aux quatre questions de recherche. Dans le contexte du gouvernement fédéral qui vise à devenir électronique, les résultats présentent :

- les rôles des professionnels de l'information et des autres intervenants tels que décrits dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW;
- les types de SIW dans lesquels interviennent des professionnels de l'information tant de manière générale que de manière spécifique à l'aide de la typologie développée;
- les tâches des professionnels de l'information dans les SIW;
- les autres intervenants qui sont impliqués dans les SIW avec les professionnels de l'information.

Différents facteurs qui viennent influencer les tâches des professionnels de l'information dans les SIW, les autres intervenants impliqués avec les professionnels de l'information dans les SIW ainsi que les SIW se dégagent des résultats :

- Un premier facteur est l'ensemble des politiques d'information pan-gouvernementales qui encadrent les SIW. Ces politiques ont un impact (1) sur les types de SIW développés par la définition de certaines de leurs caractéristiques, (2) sur les professionnels de l'information ainsi que les services d'information et organismes liés par l'explicitation de leurs rôles tant spécifiquement pour les SIW que plus généralement en terme de gestion de l'information, et (3) sur les autres intervenants par la détermination de leurs rôles dans les SIW. Les politiques propres aux ministères, tant officielles qu'émergentes, peuvent aussi être perçues comme influençant les différents intervenants et les systèmes par la définition de structures et processus plus ou moins centralisés pour supporter les SIW.
  - Le deuxième facteur est le niveau organisationnel représenté par les SIW. Les différents niveaux organisationnels ont un impact à la fois sur le type de systèmes développé, sur les tâches des professionnels de l'information ainsi que sur les configurations des intervenants. Entre autres, les professionnels de l'information interviennent plus souvent dans des SIW de services d'information. Ces SIW regroupent souvent une moins grande diversité d'intervenants que ceux qui représentent un ministère.
  - Le type générique de SIW (site Web externe ou intranet) est un troisième facteur qui a un impact sur certains aspects des SIW comme leurs buts et leurs clientèles. Par exemple, les intranets s'adressent principalement aux ministères dont ils relèvent et visent pour beaucoup la prestation de services. Les sites Web externes s'adressent plutôt à des publics spécialisés ou au grand public avec l'objectif de leur fournir de l'information.
  - Finalement, le type de postes occupés par les professionnels de l'information influence le type de tâches qu'ils exécutent. Par exemple, les professionnels de l'information qui agissent à titre de bibliothécaires de systèmes n'ont pas le même niveau d'intervention dans les SIW que ceux en charge d'un service d'information. De même, le profil professionnel des autres intervenants (profil technologique, communications, etc.) vient teinter leur intervention dans les SIW.
- La discussion de ces résultats fait l'objet du prochain chapitre.

# **Chapitre 4. Discussion**

## **Introduction**

La discussion des résultats s'articule autour des trois éléments que cette étude cherchait à mieux comprendre : (1) l'intervention globale des professionnels de l'information impliqués dans des SIW, (2) les SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information, et (3) les autres intervenants qui travaillent avec les professionnels de l'information dans les SIW. Suite à la discussion sur ces trois éléments, un modèle des variables qui viennent influencer l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW dégagées des résultats est présenté. Finalement, les limites théoriques et méthodologiques de cette recherche sont expliquées.

## **Intervention globale des professionnels de l'information dans les SIW**

Cette première section discute de l'intervention globale des professionnels de l'information dans les SIW. Six familles de tâches sont associées aux professionnels de l'information dans la littérature recensée : tâches liées au contenu, aux technologies, aux utilisateurs, à l'interface graphique, aux politiques ainsi que tâches générales et transversales. Ces mêmes familles de tâches ont été retrouvées chez les professionnels de l'information interviewés. Les données empiriques viennent confirmer les tâches des professionnels de l'information dans les SIW que propose la littérature (Tableau XXXVII, p. 143). Une seule tâche identifiée dans la littérature est absente des résultats soit la facilitation de l'accès et du repérage. Ce sont plutôt certains moyens pris pour faciliter l'accès et le repérage de l'information qui ont été mentionnés par les professionnels de l'information rencontrés comme, par exemple, l'organisation du contenu, le développement de métadonnées ou la création d'outils documentaires. Par ailleurs, les résultats identifient certaines tâches absentes de la littérature : la gestion des technologies, la gestion du design, la mise à niveau des connaissances des intervenants, l'évaluation de la performance des SIW et la conformité aux politiques.

Tableau XXXVII. Tâches des professionnels de l'information associées aux intranets et aux sites Web externes trouvées dans les résultats et dans les écrits.

FAMILLES DE TÂCHES	TÂCHES	RÉSULTATS	LITTÉRATURE
Politiques	Développement de politiques et procédures	X	X
Contenu	Gestion du contenu	X	X
	Création et mise à jour du contenu	X	X
	Organisation du contenu	X	X
	Développement de métadonnées	X	X
	Vérification de la qualité de l'information	X	X
	Création d'outils documentaires	X	X
	Élaboration de la navigation	X	X
	Facilitation de l'accès et du repérage		X
Technologies	Intervention technologique générale (par exemple : bases de données, programmation)	X	X
	Intervention au niveau des pages Web	X	X
	Gestion des technologies	X	
Interface graphique	Élaboration du design	X	X
	Gestion du design	X	
Utilisateurs	Interaction avec les utilisateurs (par exemple : formation, collecte des besoins d'information)	X	X
Général / Transversal	Gestion d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW	X	X
	Création et maintenance d'un SIW		X
	Participation à des comités	X	X
	Prise en charge d'un rôle d'intermédiaire	X	X
	Conseils, suggestions, recommandations	X	X
	Planification d'un SIW ou d'un projet lié aux SIW	X	X
	Développement de collections électroniques	X	X
	Promotion, sensibilisation	X	X
	Mise à niveau des connaissances de l'intervenant	X	
	Évaluation de la performance du SIW	X	
	Conformité aux politiques	X	

L'accent mis sur les tâches liées au contenu et sur celles propres à l'interface graphique est la même dans la littérature que dans les résultats de cette recherche. Les tâches associées au contenu des SIW sont celles qui prédominent dans la pratique et la littérature puisqu'elles sont en adéquation directe avec les compétences professionnelles des professionnels de l'information. En particulier, c'est au niveau de la création, de l'organisation et de la gestion du contenu que l'intervention des professionnels est la plus fréquente tant dans la littérature où plusieurs auteurs mentionnent ces tâches — par exemple Evans (1999), Herring (1999), Musher (2001) et Sreenivasulu (2000) — que dans la pratique des professionnels de l'information rencontrés. Les tâches reliées à l'interface graphique sont peu associées aux professionnels de l'information autant dans la littérature — seuls deux articles mentionnent la conception des interfaces, soit Matson &

Bonski (1997) et Rao & Babu (2001) — que chez les répondants. Deux facteurs expliquent sans doute cette absence chez les professionnels de l'information de tâches reliées à l'interface graphique. Un premier facteur est celui de la formation en sciences de l'information qui ne comporte généralement pas de composantes associées aux aspects de l'interface graphique. Un deuxième facteur vient du contexte étudié. La politique de *Normalisation des sites Internet* adoptée par le gouvernement fédéral laisse peu de latitude au niveau graphique, ce qui réduit le besoin de telles compétences professionnelles dans l'organisation. Par le fait même, les occasions pour les professionnels de l'information d'exercer de telles tâches sont moins nombreuses.

Les tâches technologiques, quant à elles, sont plus présentes dans la pratique observée que ne le laisse supposer la littérature. Quelques auteurs associent aux professionnels de l'information une intervention technologique générale (outils de recherche, bases de données, programmation) (voir, par exemple, Abbas (1997), Riblé (1999), Fichter (2000) et McQueen & DeMatteo (1999)) ainsi qu'une implication en terme de développement de pages Web (voir, entre autres, Leiserson (2002), Rao & Babu (2001) ainsi que Sreenivasulu (2000)). Les résultats concordent avec les écrits mais avec (1) une présence plus marquée de l'intervention sur les pages Web et (2) une tâche additionnelle de gestion des technologies en particulier pour certains professionnels de l'information impliqués dans la gestion des technologies propres aux services d'information et intégrées aux SIW.

Les aspects liés aux politiques se retrouvent tant dans la littérature que dans les résultats, mais diffèrent dans le niveau de détails apportés. Hannam (1996) et Schwarzwald (1999b) reconnaissent la présence d'un volet systémique pour les intranets, c'est-à-dire d'un ensemble de normes et protocoles utilisés par l'organisation en particulier au niveau informationnel. White (2003) précise que les normes qui régissent les intranets sont nécessaires pour en éviter le développement chaotique. Les politiques du gouvernement fédéral identifiées dans la présente étude montrent qu'un environnement réglementaire existe aussi pour les sites Web externes. Leiserson (2002) précise que les professionnels de l'information ont un rôle à jouer au niveau du développement des politiques, ce qu'il qualifie de macro-intervention. Les résultats confirment cette macro-intervention et permettent en plus d'apporter des nuances à cette implication. Une première

nuance concerne la portée des politiques sur lesquelles les professionnels de l'information interviennent. Ces politiques peuvent s'appliquer à différents ensembles de SIW : à ceux de leur unité d'attache, à ceux de leur division au sein du ministère, à ceux de leur ministère ou à ceux de tout le gouvernement. Une deuxième nuance importante dégagée des entrevues est le poids décisionnel des professionnels de l'information dans le développement des politiques d'information liées aux SIW. Le spectre décisionnel rencontré chez les professionnels de l'information interviewés par rapport au développement des politiques part d'une absence complète d'implication et va jusqu'au développement de politiques d'information liées aux SIW en passant par un rôle consultatif où ils peuvent faire des suggestions et des commentaires sur les politiques (Figure 10, p. 145).

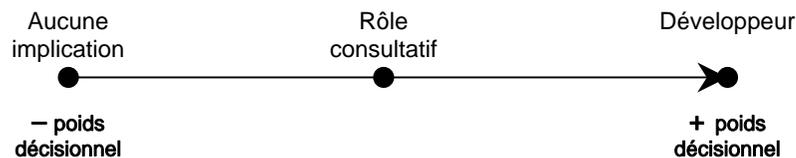


Figure 10. Spectre du poids décisionnel des professionnels de l'information rencontrés par rapport au développement des politiques d'information liées aux SIW.

Le rôle consultatif peut être informel mais aussi s'inscrire dans une structure plus formelle comme la participation à différents comités. Des comités sont parfois dédiés au développement de politiques mais d'autres peuvent aussi aborder les questions liées aux politiques dans un contexte plus large comme, par exemple, la gestion de la présence d'un ministère sur Internet. Le développement de politiques peut être périphérique aux autres tâches du professionnel de l'information ou bien constituer sa tâche principale. Un peu plus du tiers des professionnels de l'information rencontrés ont dit n'être aucunement impliqués dans le développement des politiques. Seulement quatre des professionnels de l'information se situent à l'autre extrémité du spectre, c'est-à-dire développent des politiques d'information, dont deux pour qui cette tâche est centrale à leurs activités. Le reste des professionnels de l'information, c'est-à-dire près de la moitié des répondants, ont un rôle consultatif souvent joué par le biais de leur participation à des comités. Les données suggèrent que la gradation de l'intervention des professionnels de l'information dans le développement des politiques est liée aux types d'unités dont ils relèvent. En effet, les

quatre professionnels de l'information qui agissent comme développeurs de politiques sont rattachés à des unités autres que des services d'information. Ils développent des politiques ministérielles ou pan-gouvernementales.

Autant la littérature que les données montrent que les professionnels de l'information interviennent, à des degrés divers, sur l'ensemble des familles de tâches propres aux SIW. Cette capacité à réaliser toutes ces tâches peut être perçue comme une certaine "multidisciplinarité" de leur part. Selon certains répondants, cette multidisciplinarité et leur vision globale des SIW rendent les professionnels de l'information aptes à assumer des tâches de coordonnateurs de projet SIW ainsi que d'intermédiaires comme l'illustrent les deux extraits d'entrevues suivants :

[en parlant des professionnels de l'information] "it takes somebody whose job it is literally to coordinate, and I think someone who understands the big picture of information is the best person for that." [BP7]

"we are ideally situated to be the intermediaries between the people who write programs that run search engines and people who are producing content and wondering "How am I going to make this available in the modern computerized context". And our knowledge can bridge those two areas. You don't have to be a subject expert on the one hand, and you don't have to be a professional programmer but you can play what may be an even more important role in the middle between the two, trying to develop ways of giving people access, using the technologies." [FP5]

La littérature et les tâches observées identifient effectivement cette intervention générale et transversale dans la gestion des SIW. Le rôle d'intermédiaire identifié par certains des professionnels de l'information rencontrés se retrouve mentionné par certains auteurs (Davenport, 1997; De Stricker, 1998; Rao & Babu, 2001; Rapple et al., 1997; Sreenivasulu, 2000; White, 2001). Cependant, les professionnels de l'information interviewés sont beaucoup plus impliqués dans la gestion des SIW que ne le laissait prévoir la littérature recensée.

Certains rôles fonctionnels se dégagent des différentes tâches exécutées par les professionnels de l'information. Les professionnels de l'information agissent en effet, par rapport aux SIW, comme gestionnaires, conseillers, concepteurs, formateurs, médiateurs,

évaluateurs et coordonnateurs. Un rôle spécifique aux services d'information a aussi été mentionné par certains répondants, soit celui de pionniers :

"the Library designed the Department's first website and we, we ran it for many years until the, the people upstairs really woke up to the value of the Web. They play a much more active role than they did in the first, oh, I would say 4 to 5 years of the website" [BRP3]

Les services d'information sembleraient ainsi parfois se situer au début du processus d'adoption des SIW dans leur organisation en agissant en tant que pionniers ou, un peu plus en aval, comme adoptants précoces (Rogers, 1962) de ces systèmes<sup>42</sup>. Les SIW ne sont pas la première technologie pour laquelle les services d'information agissent à titre de pionniers comme le suggère l'extrait d'entrevue qui suit :

"the library was the very first component in the department to have a local area network. That was back in '86, we had a local area network already, so we've been interested." [HRP16]

Les services d'information peuvent donc être impliqués au début du processus de diffusion d'une technologie et ainsi potentiellement influencer sa diffusion au sein de leur organisation.

---

<sup>42</sup> Rogers (1962 cité dans Colbert et al. (2002)) a défini un processus de diffusion d'une innovation qui implique différents intervenants catégorisés en fonction du moment où ils adoptent l'innovation. Ces intervenants sont, du plus rapide au plus lent : les innovateurs, les adoptants précoces, la majorité précoce, la majorité tardive et les retardataires.

## Synthèse de l'implication globale des professionnels de l'information dans les SIW

Les familles de tâches exécutées par les professionnels de l'information interviewés dans les SIW sont les mêmes que celles identifiées dans la littérature recensée : tâches liées au contenu, aux technologies, aux utilisateurs, à l'interface graphique ainsi que tâches générales et transversales. Au niveau spécifique des tâches, quelques différences émergent, les résultats ajoutant à la littérature la conformité aux politiques, la gestion des technologies, la gestion du design, la mise à niveau des connaissances et l'évaluation de la performance des SIW. La Figure 11, p. 148, présente l'ensemble des tâches des professionnels de l'information dans les SIW.

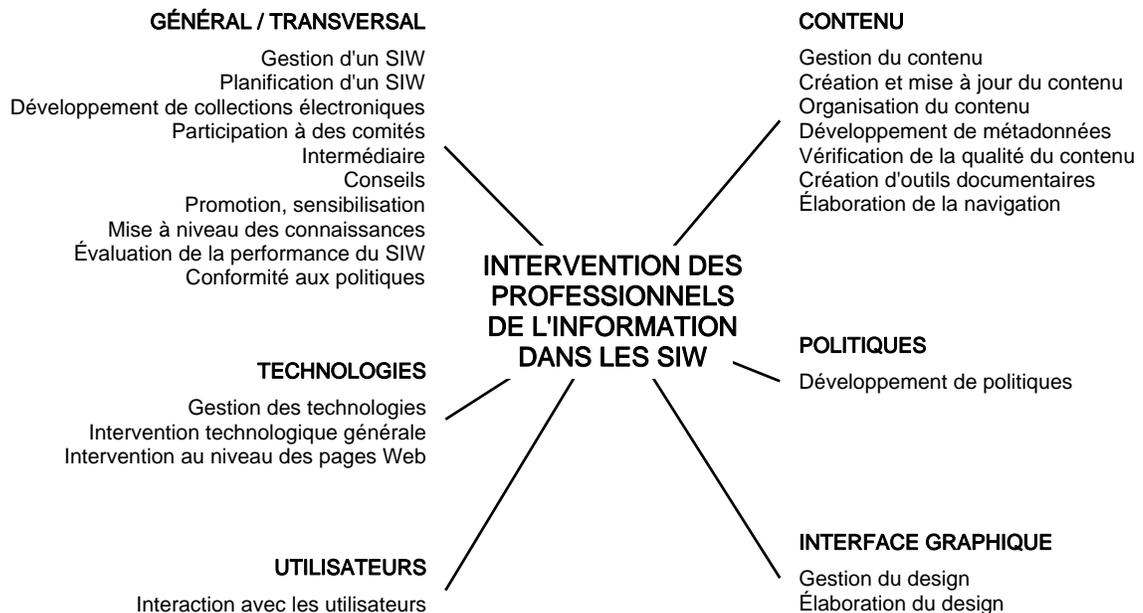


Figure 11. Tâches des professionnels de l'information dans les SIW.

L'importance accordée aux différentes familles de tâches dans la littérature et dans les résultats est la même pour les tâches liées au contenu, qui prédominent, ainsi que pour celles liées aux aspects graphiques, qui sont presque absentes. Cependant, l'importance accordée à certaines familles de tâches diffère pour ce qui est des tâches liées aux technologies, qui sont plus présentes dans la réalité observée, ainsi que pour les tâches

associées aux politiques, pour lesquelles les résultats apportent certaines nuances quant au poids décisionnel des répondants dans le développement des politiques et à la portée de ces politiques. Les résultats suggèrent aussi que la "multidisciplinarité" des professionnels de l'information les prédispose à des tâches de gestion des SIW, ce que fait moins ressortir la littérature consultée, ainsi qu'à un rôle d'intermédiaires. Les professionnels de l'information jouent différents rôles fonctionnels dans les SIW : gestionnaires, conseillers, concepteurs, formateurs, médiateurs, évaluateurs et coordonnateurs.

## **SIW dans lesquels interviennent des professionnels de l'information**

Cette recherche visait aussi à faire un portrait des SIW où interviennent des professionnels de l'information. Cette deuxième section de la discussion s'intéresse (1) aux types génériques de SIW, (2) aux types spécifiques de SIW, (3) aux niveaux organisationnels représentés par les SIW, et (4) à l'intégration fonctionnelle et organisationnelle des SIW.

### **Types génériques de SIW**

Isakowitz et al. (1998) définissent quatre types génériques de SIW : les intranets, les sites Web externes, les extranets et les systèmes de commerce électronique. L'intervention des professionnels de l'information dans les extranets et les systèmes de commerce électronique n'est que peu décrite dans la littérature étudiée. De même, aucun professionnel de l'information interviewé n'intervient spécifiquement dans ces deux types de systèmes. Pour ce qui est de la littérature, cette absence peut s'expliquer en partie par la relative jeunesse de ces deux types de SIW. De plus, les compétences professionnelles des professionnels de l'information ne sont peut-être pas perçues, tant dans la littérature que dans la pratique, comme nécessaires pour ces deux types de SIW à cause de leur nature particulière — communication interentreprises et échanges commerciaux. Pourtant, ces deux types de SIW impliquent aussi des tâches de nature informationnelle — entre autres Rosenbaum (2000) souligne le caractère fortement informationnel du commerce électronique — pour lesquelles les compétences professionnelles des professionnels de

l'information sont pertinentes. Les professionnels de l'information sont donc, tant dans la littérature recensée que dans la réalité observée, impliqués principalement dans deux types de SIW : les sites Web externes et les intranets.

Notess (1997) soutient qu'Internet et le Web peuvent être considérés comme de nouveaux modèles de circulation de l'information, de nouvelles sources d'information, des outils de travail, de diffusion de l'information et de communication. Les intranets, en particulier, sont perçus par plusieurs auteurs comme une opportunité pour les professionnels de l'information de se renouveler et de mettre de l'avant leurs compétences et habiletés professionnelles (voir, par exemple, Adourian & Schweyer (1997), Hannam (1996) et McQueen & DeMatteo (1999)). Plus spécifiquement au niveau des bibliothèques, les intranets sont vus comme des outils pour supporter leurs activités quotidiennes et pour améliorer l'éventail et l'efficacité de leur diffusion d'information (Blackmore, 1997; Fichter, 1999b; Hall & Jones, 2000). Jones (1998) et Hall & Jones (2000) présentent les intranets comme un moyen utilisé par les bibliothèques corporatives pour éviter de disparaître.

Les SIW dans lesquels les professionnels de l'information interviewés sont impliqués visent différents objectifs qui exploitent les capacités du Web telles que décrites par Notess (1997), entre autres pour offrir des services, fournir de l'information et communiquer. Les résultats indiquent que les services d'information où interviennent les professionnels de l'information rencontrés ont adopté des SIW afin d'améliorer leurs services en les rendant accessibles en ligne. Les intranets ainsi que les sites Web externes sont perçus par certains répondants comme une opportunité pour la profession de se faire connaître. Bien que rien ne suggère que les services d'information observés subissent une menace d'éviction, les SIW sont vus comme une opportunité pour les services de démontrer leur utilité dans les organisations :

[en parlant des SIW] "we saw it as the future. We saw it as an opportunity as well, for the library to continue to be relevant, and we knew that that's where it was all going so we jumped on the bandwagon early when nobody else in the Department was really, really paying attention." [BRP3]

Les services d'information semblent adopter de plus en plus des SIW pour offrir des "services d'information virtuels". Ces services d'information virtuels viennent parfois

compléter des services d'information physiques mais peuvent aussi les remplacer (voir, par exemple, le cas du service d'information de Bell Canada décrit par Boyd (2002)). Dans cette étude, les "services d'information virtuels" observés viennent appuyer les services d'information physiques.

### **Types spécifiques de SIW**

Différentes approches ont été adoptées pour décrire les SIW plus spécifiquement qu'avec les quatre types génériques d'Isakowitz et al. (1998). Certains auteurs (voir, par exemple, Crowston & Williams (1998), Devitt (1993) et Fortanet et al. (1998)) se sont basés sur le concept de genre pour définir les formes prises par les SIW. D'autres comme Cockburn & Wilson (1996), Haas & Grams (1998, 2000) et Hoger et al. (1998), ont utilisé différentes caractéristiques des SIW pour développer des typologies de ces systèmes. Finalement, la littérature sur l'utilisabilité et l'ergonomie des SIW décrit différentes méthodes d'évaluation des SIW fondées sur l'adéquation de certaines de leurs caractéristiques aux besoins des utilisateurs. Entre autres, plusieurs auteurs présentent des listes d'heuristiques (voir, par exemple, Millerand & Martial (2001) et Nielsen (1996, 1999, 2002)) qui sont utiles pour identifier les aspects des SIW à considérer lors de l'évaluation de leur utilisabilité. Avant cette étude, aucune typologie n'existait synthétisant les trois approches précédemment citées.

Une typologie des SIW basée sur les trois approches décrites a été développée dans le cadre de cette recherche. Cette typologie décrit les SIW de manière spécifique en fonction de leurs quatre dimensions, chaque dimension se divisant en catégories (voir Annexe 5, p. xliv). L'analyse des sites Web externes à l'aide d'une grille d'analyse basée sur cette typologie a permis de caractériser ces systèmes en faisant ressortir les traits communs ainsi que les variations. Ces caractéristiques donnent une indication, entre autres, des types de compétences professionnelles nécessaires pour développer ces sites Web externes.

Au niveau de la dimension générale de la typologie, les résultats suggèrent que les buts des deux types de SIW analysés, les intranets et les sites Web externes, correspondent assez bien à ce que la littérature leur assigne comme buts : (1) soutenir le travail interne pour les intranets, et (2) offrir une présence de l'organisation sur le Web pour les sites Web

externes (Detlor, 2000; Isakowitz et al., 1998; Press, 1999). Selon les répondants, leurs sites Web externes ont pour principal objectif de fournir de l'information tandis que leurs intranets visent principalement à faire de la prestation de services. De plus, les répondants ont mentionnés deux buts propres à leurs intranets soit l'amélioration des processus et le partage d'information. Lamb (1999) souligne le fait qu'il existe un écart entre les buts des intranets tels que décrits dans la littérature et les buts observés dans les organisations. Cet écart ne semble pas se retrouver dans le contexte de cette étude.

### **Niveaux organisationnels représentés par les SIW**

Quatre niveaux organisationnels représentés par les SIW analysés ont été identifiés : des services d'information, des divisions de ministères, des ministères et le gouvernement en général. La littérature associe souvent l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW au milieu des services d'information (voir, entre autres, De Stricker (1998), Dougherty (1997) et Pinfield (2001) pour des exemples d'intervention au sein de bibliothèques et de centres d'information). C'est aussi ce qui est observé pour les professionnels de l'information interviewés. Près des deux tiers (n=20) des professionnels de l'information rencontrés relèvent d'un service d'information et sont impliqués presque tous exclusivement dans les SIW de leur service d'information. Seulement six sur ces vingt sont impliqués dans des SIW qui représentent leurs ministères respectifs. L'autre tiers (n=21) est rattaché à d'autres types d'unités et de services et sont tous, à l'exception d'un répondant rattaché aux SIW d'un service d'information, impliqués dans des SIW spécifiques qui représentent des divisions et des ministères ou interviennent de manière générale dans l'ensemble des SIW de leur division, de leur ministère ou du gouvernement. L'implication des professionnels de l'information dans des SIW qui représentent des niveaux organisationnels autres que des services d'information dénote une reconnaissance de leurs compétences professionnelles pour les SIW à l'extérieur des services d'information. Mais la tendance est de retrouver les professionnels de l'information au sein de services d'information et impliqués majoritairement dans les SIW de leurs services.

## **Intégration fonctionnelle et organisationnelle des SIW**

Les SIW peuvent être intégrés de manière fonctionnelle et organisationnelle. L'intégration fonctionnelle renvoie à l'idée de considérer les différents types de SIW comme un seul réseau. Selon Baker (2000), les organisations semblent tendre vers une intégration des stratégies intranet et extranet et considérer les extranets, intranets et Internet comme un seul réseau d'affaires. L'intégration peut aussi se faire au niveau organisationnel par le développement de fonctions et de structures qui chapeautent les stratégies Web d'une organisation pour les différents types de SIW comme, par exemple, le concept du Directeur du Web (*Chief Web Officer*) (Jahnke, 1999; Reinhardt, 2000).

Cette recherche ne cherchait pas à mesurer l'intégration des SIW au sein du gouvernement fédéral et ne s'est intéressée qu'aux SIW où des professionnels de l'information interviennent. Néanmoins, certaines observations peuvent être faites quant au degré d'intégration des SIW analysés. L'intégration fonctionnelle des SIW analysés ne semble pas être très présente au sein des ministères étudiés. Un certain décalage semblait exister entre les sites Web externes et les intranets au moment de la collecte des données. En effet, la volonté du gouvernement de devenir le gouvernement le plus branché au monde avec ses citoyens met un certain accent sur les sites Web externes. Le développement concerté et encadré des sites Web externes était donc plus avancé que celui des intranets. Il peut donc être difficile d'observer une intégration fonctionnelle des SIW dans ce contexte.

Cependant, une certaine intégration organisationnelle a pu être décelée sous la forme d'instances de "Directeur du Web" au sein des ministères à l'étude. Plusieurs des ministères étudiés ont adopté, pour leurs SIW ministériels, une structure décentralisée où les différentes unités sont responsables de leurs propres sous-sites et une équipe est en charge de la partie centrale du SIW qui pointe vers ces différents sous-sites. Certains auteurs utilisent la notion de "fédération" pour décrire cette structure (Lamb, 1999; White, 2003). Ceci rejoint le concept de "fédéralisme informationnel" présenté par Davenport (1997) où seulement quelques éléments informationnels sont définis et gérés de manière centralisée tandis que des unités locales sont responsables du reste des éléments informationnels. L'équipe en charge de la partie centrale du SIW assume en quelque sorte le rôle de Directeur du Web pour ces SIW ministériels. Une autre forme de Directeur du Web

était présente dans un des ministères étudiés par le biais du Bureau du Gouvernement en direct en charge de superviser l'ensemble des SIW d'une des divisions du ministère.

### **Synthèse des SIW dans lesquels interviennent des professionnels de l'information**

Les SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information peuvent être caractérisés par leurs types génériques, leurs types spécifiques ainsi que les niveaux organisationnels qu'ils représentent. Les professionnels de l'information interviewés ne sont impliqués que dans deux des quatre types génériques proposés par Isakowitz et al. (1998) : des intranets et des sites Web externes. Les mêmes raisons évoquées dans la littérature pour adopter des SIW sont présentes pour les SIW analysés : améliorer les services en exploitant les capacités du Web. Comme la littérature le suggère, les professionnels de l'information rencontrés perçoivent les SIW comme une opportunité pour la profession de se faire connaître. La typologie développée à partir de la littérature a permis de caractériser les SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information rencontrés par rapport à leurs différentes dimensions. Les traits communs et divergents dégagés de l'analyse aident à comprendre les compétences professionnelles nécessaires à l'élaboration et l'opérationnalisation de ces SIW. Finalement, les SIW analysés correspondent à quatre niveaux organisationnels : le gouvernement, des ministères, des divisions de ministère et des services d'information. Bien qu'une reconnaissance des compétences professionnelles des professionnels de l'information dans les SIW existe à l'extérieur des services d'information, comme en témoigne l'intervention de certains professionnels de l'information dans des SIW représentant des niveaux organisationnels autres que des SIW, les professionnels de l'information se retrouvent encore beaucoup au sein de services d'information et impliqués majoritairement dans les SIW de leurs services.

### **Intervenants impliqués dans des SIW avec les professionnels de l'information**

Cette troisième section de la discussion porte sur les autres intervenants impliqués avec les professionnels de l'information dans des SIW. La littérature recensée donne des

exemples de différents intervenants pour les SIW (voir, par exemple, Blanc (1999), Dougherty (1997), Sam-Mag (2000) et van der Walt & van Brakel (1997)). Des ressemblances et des divergences existent entre les intervenants présentés dans cette littérature et ceux identifiés par les professionnels de l'information interviewés pour leurs SIW.

Les résultats de l'étude identifient les mêmes types d'intervenants pour les tâches liées aux technologies que ceux retrouvés dans la littérature étudiée. Les auteurs s'entendent assez bien pour ce qui est des aspects technologiques et les associent principalement à des intervenants spécialisés dans les technologies comme, par exemple, les informaticiens, les programmeurs, les codeurs HTML et les webmestres (voir, par exemple, McQueen & DeMatteo (1999), Telleen (1996) et Tellier (2000)). Les professionnels de l'information interviewés ont identifié les mêmes types d'intervenants. Ceci suggère que la dimension technologique des SIW est bien connue. Cependant, même si globalement les intervenants pour la dimension technologique semblent bien connus, ce n'est pas le cas au niveau spécifique des connaissances et habiletés requises par ces intervenants pour les SIW. Taylor et al. (2001) soulignent en effet que des études sont nécessaires afin de développer une compréhension plus précise des connaissances et habiletés requises par les gens des technologies de l'information pour le développement d'un site Web efficace. C'est ce que vise l'étude de cas multiples qu'ils ont conduite auprès de spécialistes en technologies de l'information appartenant à vingt organisations en Angleterre. Donc l'association des tâches technologiques aux intervenants spécialisés en technologie est bien établie mais, même ainsi, un besoin de précisions supplémentaires quant aux connaissances et habiletés requises par ces intervenants demeure.

La littérature consultée et les résultats présentent des intervenants assez similaires pour les tâches liées au contenu. Les auteurs font parfois appel à des catégories d'intervenants nommés en fonction de la nature des tâches qu'ils effectuent comme, entre autres, "auteurs", "rédacteurs" et "éditeurs" (voir, par exemple, Adourian & Schweyer (1997), Reiss (2000) et Leong (1997)) mais présentent aussi des intervenants en terme de profils professionnels comme, par exemple, les spécialistes en information (Tellier, 2000), les consultants en information (McQueen & DeMatteo, 1999), les bibliothécaires (Dougherty, 1997), les développeurs multimédia (Sam-Mag, 2000) et le webmestre (van

der Walt & van Brakel, 1997). Les résultats de cette recherche identifient des intervenants génériques, comme l'ensemble des divisions d'un ministère, et plus spécifiques, comme les professionnels de l'information, les groupes en charge de l'approbation des contenus et les technologues. Le contexte du gouvernement fédéral canadien inclut aussi un intervenant absent de la littérature consultée : les traducteurs. En effet, l'environnement bilingue du gouvernement crée un besoin pour ce type d'intervenants.

Les résultats diffèrent de la littérature étudiée pour deux autres types d'intervenants : (1) les intervenants liés à l'interface graphique identifiés dans la littérature (voir, entre autres, Blanc (1999), Sam-Mag (2000) et Tellier (2000)) qui ne sont que peu présents au niveau des SIW étudiés, et (2) les gens de communication qui occupent un rôle important au niveau des SIW gouvernementaux et qui sont presque absents de la littérature consultée. Comme mentionné précédemment, la présence peu marquée d'intervenants liés aux aspects graphiques s'explique par le peu de latitude laissée dans les politiques pan-gouvernementales à ce niveau. Les gens de communications sont des intervenants qui se sont vus attribuer des responsabilités importantes dans les SIW dans la nouvelle politique sur les communications par rapport aux sites Web externes. Cette intervention s'explique peut-être du fait que le gouvernement accorde une attention particulière à son image de marque lors de communications avec les citoyens. À l'instar des professionnels de l'information, les gens de communication sont peut-être en train de définir leur rôle dans les SIW, ce qui expliquerait leur présence limitée dans la littérature consultée.

Les différents intervenants identifiés dans cette recherche se regroupent en diverses configurations. Certains auteurs proposent des configurations d'équipe Web comme, par exemple, Blanc (1999) avec une équipe composée d'informaticiens, d'infographistes, de graphistes, de gens de marketing et de publicité et des multimédiatiseurs (pour d'autres exemples voir, entre autres, Miller (1994), Telleen (1996) et Tellier (2000)). Les configurations retrouvées pour les SIW analysés peuvent varier d'un ministère à l'autre. Les configurations semblent influencées par certains choix organisationnels au niveau des ministères comme, par exemple, la centralisation du développement des pages Web au niveau d'un groupe technologique ou au contraire une décentralisation au sein des différentes divisions et unités qui possèdent des SIW. Un autre exemple est l'obligation de soumettre les nouveaux contenus à un groupe responsable de leur approbation par

comparaison avec des environnements où les unités peuvent mettre en ligne les contenus sans passage obligé par un tel groupe. Cette recherche ne visait pas à identifier les facteurs influençant les configurations ni les configurations les plus efficaces. Cependant, la lourdeur et la rigidité de certaines configurations organisationnelles ont été soulignées par des répondants et perçus comme des freins au développement des SIW comme le suggèrent les extraits suivants d'entrevues :

"Parce que ici, c'est des fois, c'est de la fonction publique et c'est laborieux de mettre à jour des sites. Faut pas... on peut pas le faire nous-autres-mêmes, faut passer par l'équipe, euh, d'informatique qui s'occupe des sites Web pis eux-autres font le codage HTML pis, en tous cas... On pourrait toute faire ça ici mais, bon, on peut pas" [BP3]

"Je pense que les responsabilités sont vraiment très séparées dans cette organisation et le résultat c'est que, ce que je vois il y a les délais toujours de... on ne... je pense que la vision pour nos sites Web sur ##### c'est d'avoir un site très dynamique avec beaucoup de liens et alors il faut le mettre à jour fréquemment. Mais les, le centre technologique qui fait le HTML et tout ça, il travaille dans un domaine, dans une culture plus statique et ils sont pas organisés pour, pour donner le service, pour répondre vraiment à des besoins d'un site dynamique." [BP2]

Cette centralisation des aspects technologiques Web au sein d'unités spécialisées peut refléter en partie un certain jeu politique des groupes technologiques qui veulent garder le contrôle sur les technologies. Davenport (1997) qualifie ce type de jeu politique de "monarchie". Ce besoin de centralisation n'est pas spécifique aux technologies Web mais s'applique à l'ensemble des technologies. Pourtant, certains aspects technologiques plus conviviaux peuvent être endossés par des non-spécialistes en technologies, par exemple le codage HTML de base. Certains ministères permettent en effet que ce type de tâches soit décentralisé au sein des différentes unités responsables de leurs propres SIW. Cette centralisation peut aussi être vue comme un mécanisme pour faciliter le contrôle de la conformité des SIW aux politiques pan-gouvernementales qui les régissent.

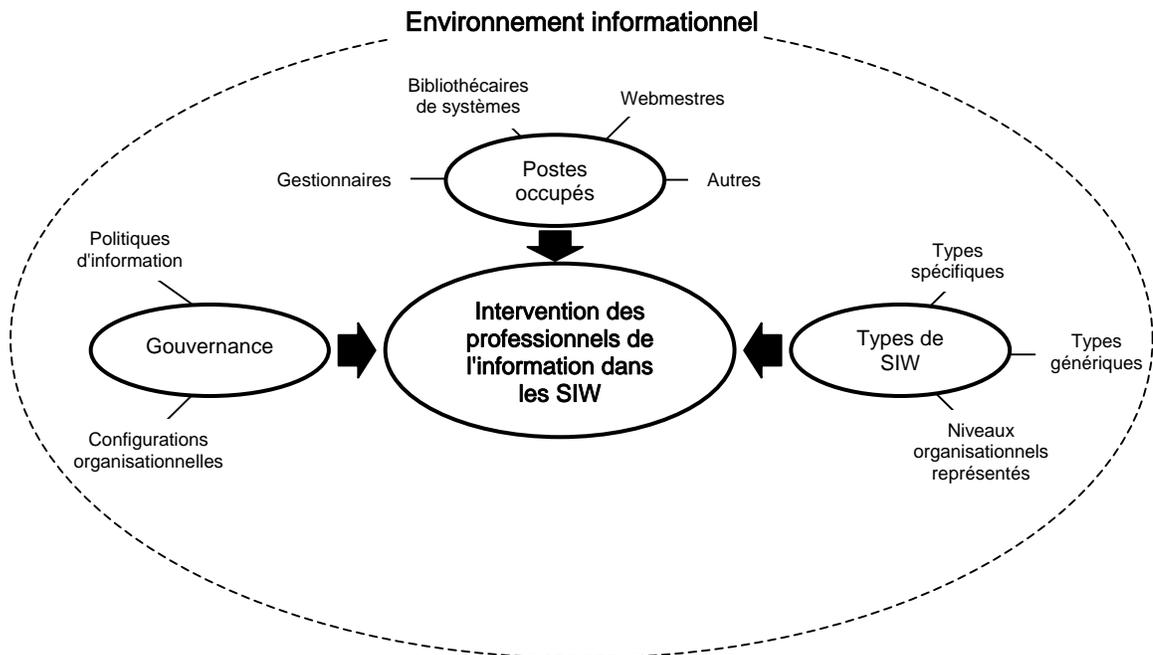
## **Synthèse des autres intervenants impliqués avec les professionnels de l'information dans des SIW**

Différents intervenants ont été identifiés dans cette recherche et une correspondance est observée avec ce que la littérature propose pour les tâches technologiques ainsi que pour les tâches liées au contenu. Des différences existent cependant pour certains types d'intervenants dont ceux associés aux tâches liées à l'interface graphique ainsi que ceux de communication. Ces différences peuvent peut-être s'expliquer respectivement par le contexte du gouvernement fédéral ainsi que par l'état d'avancement de la définition de l'intervention des gens de communication par rapport aux SIW. Les différents intervenants se regroupent en diverses configurations organisationnelles qui parfois diffèrent d'un ministère à l'autre. Ces configurations sont basées sur des choix de modèles de gouvernance, entre autres au niveau de la centralisation de certains types de tâches comme les tâches technologiques.

## **Variables qui influencent l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW**

Cette section de la discussion présente un modèle des variables qui influencent l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW dégagées des résultats. De manière globale, les professionnels de l'information, en tant que composante de l'environnement informationnel, vont être influencés par l'évolution de cet environnement. Sur un plan spécifique, les différentes composantes de cet environnement informationnel vont avoir un impact sur les professionnels de l'information. Les variables suivantes se dégagent des résultats comme ayant un impact sur l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW : (1) les types de SIW, (2) les types de postes occupés par les professionnels de l'information, et (3) les types de gouvernance (Figure 12, p. 159). Les sections qui suivent présentent (1) l'adaptation de l'environnement informationnel à l'introduction des SIW, et (2) une synthèse des différentes variables identifiées. Cette étude s'est intéressée à trois des composantes de l'environnement informationnel. Des variables additionnelles pourraient se dégager de l'étude des autres composantes.

Figure 12. Variables qui influencent l'intervention des professionnels de l'information dans



les SIW identifiées dans les résultats.

### **Environnement informationnel dans lequel les professionnels de l'information s'inscrivent**

Le modèle de l'écologie informationnelle suggère que le Web, en tant que solution technologique, devrait avoir un impact important sur les différentes composantes de l'environnement informationnel (Bergeron, 1995; Davenport, 1997; Detlor, 1999). Les résultats montrent que l'introduction de SIW au sein du gouvernement fédéral a effectivement eu un impact sur les trois composantes de l'environnement informationnel étudiées : (1) les politiques informationnelles, rattachées à la gouvernance informationnelle, se sont ajustées aux SIW par le biais de nouvelles politiques ou par l'ajout de considérations liées aux SIW lors de la révision de politiques existantes, (2) les professionnels de l'information, qui font partie des personnels informationnels, interviennent dans les SIW et les services d'information ont adopté des SIW pour soutenir leurs activités quotidiennes, et (3) les SIW, qui sont des composantes de l'architecture informationnelle, sont influencés par les autres composantes de l'environnement entre autres la gouvernance informationnelle.

Cette recherche suggère que l'adaptation de l'environnement informationnel à l'introduction de la nouvelle technologie que sont les SIW est un processus évolutif et itératif. L'environnement informationnel se transforme au fur et à mesure que les SIW prennent de la maturité. Ceci a été observé particulièrement au niveau des politiques qui se sont adaptées progressivement à l'introduction des SIW. Certaines politiques se sont ajustées à différentes reprises comme le *Guide d'Internet* et la *Normalisation des sites Internet*. De même, certaines responsabilités par rapport aux SIW ont été définies graduellement comme, par exemple, le rôle des communications apparu dans la nouvelle révision de la politique sur les communications. Le caractère itératif et évolutif de l'adaptation de l'environnement semble normal pour un phénomène relativement nouveau tel que les SIW où tout n'est pas connu *a priori* sur ces systèmes, sur les intervenants à impliquer et leurs tâches, sur les méthodologies à appliquer ou sur les conditions gagnantes d'implantation. Ceci renforce l'importance de développer une meilleure compréhension des SIW pour éviter aux organisations de trop nombreuses itérations qui alourdissent les processus et peuvent entraîner des coûts supplémentaires.

### **Synthèse des variables qui influencent les tâches des professionnels de l'information**

Les trois variables identifiées qui interviennent sur les tâches des professionnels de l'information sont : (1) les types de SIW, (2) les types de postes occupés par les professionnels de l'information, (3) les types de gouvernance.

Les types génériques et spécifiques de SIW ainsi que les niveaux organisationnels qu'ils représentent ont un impact sur les tâches exécutées par les professionnels de l'information dans les SIW. Cet impact se situe au niveau de la nature des tâches exécutées ainsi que de l'importance prise par les différentes familles de tâches.

Les types de postes occupés par les professionnels de l'information sont de quatre types : gestionnaires, webmestres, bibliothécaires de systèmes et autres professionnels de l'information. Ces types de postes caractérisent l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW en terme de nature de tâches réalisées et de proportion des tâches dédiées aux SIW.

Finalement, les types de gouvernance adoptés influence l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW au niveau de la nature des tâches réalisées et de l'importance prise par les différentes familles de tâches. En effet, l'ensemble des politiques d'information liées aux SIW définissent les rôles pris par les différents intervenants dont les professionnels de l'information ainsi que les services d'information et organismes reliés. De plus, les configurations organisationnelles sont influencées par les modèles de gouvernance adoptés (par exemple le modèle monarchique ou le modèle fédéral). Ces modèles ont un impact sur les tâches que les professionnels de l'information réalisent.

## **Limites de l'étude**

Cette étude possède certaines limites théoriques et méthodologiques. Une première limite réside au niveau du domaine d'application des résultats. Cette étude s'est penchée sur le contexte d'une organisation qui vise à devenir électronique, le gouvernement fédéral canadien, par l'étude de ministères où le phénomène des SIW est présent. L'approche utilisée ne permet pas une généralisation statistique des résultats. Elle vise la généralisation analytique des résultats c'est-à-dire la compréhension en profondeur d'un phénomène dans toute sa complexité pour générer de nouveaux modèles ou enrichir des théories existantes (Babbie, 1990; Mucchielli, 1996; Yin, 2003). Les résultats caractérisent donc le contexte du gouvernement fédéral avec le potentiel de servir à définir de nouveaux modèles à valider dans d'autres contextes. Différents moyens (voir chapitre 2, p. 81, pour les détails) ont été pris pour assurer la confirmabilité de la recherche, ainsi que la crédibilité, la confiance et la transférabilité de ses conclusions. Les résultats devraient donc être transférables à des contextes similaires comme, par exemple, d'autres ministères du gouvernement fédéral. La transférabilité à d'autres types d'organisations ayant des caractéristiques différentes est limitée et des études devront être faites pour le vérifier. De plus, le choix du milieu permet d'assurer une certaine confiance et une crédibilité aux résultats. Le gouvernement fédéral canadien est en effet considéré comme un des gouvernements les plus innovateurs en matière de SIW à cause de la maturité de ses services électroniques (Accenture, 2003).

D'autres limitations sont rattachées à la nature de l'information colligée et des résultats obtenus. Parmi les différents intervenants dans les SIW, seuls les professionnels de

l'information impliqués ont été interviewés. La description des tâches des intervenants n'est donc détaillée et directe que pour ces professionnels de l'information. L'information sur les autres intervenants — leur identification et leurs tâches — provient de la perception qu'en ont les professionnels de l'information ainsi que des documents colligés. Le choix a été fait de ne retenir dans un premier temps que les professionnels de l'information, ce qui se justifie par la préoccupation principale de cette étude qui est l'intervention des professionnels de l'information.

Une autre limite est que seule une partie des SIW ont été analysés. Les SIW analysés sont ceux dans lesquels des professionnels de l'information interviennent. Ici aussi l'objet principal à l'étude, c'est-à-dire les professionnels de l'information, explique ce choix. De plus, le portrait des SIW n'est fait que pour les sites Web externes à cause (1) de l'absence d'extranets et de systèmes de commerce électronique dans lesquels des professionnels de l'information sont impliqués, et (2) de l'analyse moins détaillée des intranets. L'analyse pour les intranets a été moins détaillée parce que la grille d'analyse utilisée s'est avérée difficile à appliquer dans ce contexte. Son application, à cause du niveau de détails qu'elle contient, demande un laps de temps assez long et aurait exigé idéalement une exploration autonome de la chercheuse à partir d'un poste sur les lieux de travail des répondants, ce qui n'a pu se faire principalement pour des questions de confidentialités et des raisons logistiques. Cependant, la typologie détaillée des SIW utilisée pour analyser les sites Web externes a été développée sans considération pour un type de SIW particulier. Cette typologie devrait ainsi être transférable aux autres types génériques de SIW d'autant plus que les différents types de SIW possèdent plusieurs caractéristiques communes. Des études subséquentes seront cependant nécessaires pour vérifier cette transférabilité.

## **Conclusion**

La discussion a permis de comparer à la littérature consultée les résultats obtenus pour les trois principaux éléments étudiés c'est-à-dire l'intervention globale des professionnels de l'information dans les SIW, les SIW et les intervenants impliqués avec les professionnels de l'information dans les SIW.

Ainsi les tâches des professionnels de l'information dans les SIW ont été définies et appartiennent à six familles : tâches liées au contenu, aux technologies, aux utilisateurs, à l'interface graphique, aux politiques de même que tâches générales et transversales. Celles liées au contenu prédominent tandis que les moins présentes sont celles associées à l'interface graphique. L'intervention technologique des professionnels de l'information est plus marquée que ce que la littérature laissait penser. Finalement, leur intervention dans les politiques est plus détaillée dans les résultats et couvre un spectre décisionnel allant d'aucune implication jusqu'à du développement de politiques.

Les SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information sont de deux types, des intranets et des sites Web externes, ce qui concorde avec la littérature qui ne parle que peu de l'intervention des professionnels de l'information dans les deux autres types génériques de SIW. Les trois approches identifiées dans la littérature pour développer des typologies qui décrivent les SIW de manière spécifique ont été synthétisées pour en arriver à une typologie unique. L'application de cette typologie aux sites Web externes dans lesquels interviennent les professionnels de l'information rencontrés a permis d'identifier des traits communs ainsi que divergents aux SIW pour les différentes dimensions qui la composent. Ces caractéristiques permettent de mieux comprendre les compétences professionnelles nécessaires pour développer et maintenir les SIW analysés.

Différents intervenants sont impliqués dans les SIW et interviennent dans leurs différentes dimensions. Les résultats confirment la littérature pour ce qui est des intervenants associés aux technologies et aux contenus mais différent pour ceux liés à l'interface graphique, moins présents dans la réalité observée, et aux communications, plus présents dans les résultats. Les caractéristiques du gouvernement fédéral semblent expliquer ces différences.

La discussion a aussi permis de décrire les variables qui se dégagent des résultats et qui font varier les tâches des professionnels de l'information : les types de SIW, les types de postes occupés par les professionnels de l'information, et les types de gouvernance. L'étude de ces variables permet de mieux comprendre l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW en décrivant leur influence sur (1) la nature des tâches qu'ils

exécutent, (2) l'importance prise par les différentes familles de tâches, et (3) la part que ces tâches vont occuper au sein de leur travail.

Enfin, des limites théoriques et méthodologiques de cette recherche — qui sont liées au contexte étudié, à la nature de l'information colligée et à l'approche méthodologique adoptée — ont été identifiées.

# Conclusion

Cette recherche avait pour but (1) d'étudier les tâches des professionnels de l'information dans les SIW d'une organisation, le gouvernement fédéral canadien, qui vise à devenir électronique, et (2) de faire le portrait des SIW où interviennent les professionnels de l'information interviewés et des intervenants impliqués dans ces SIW. Les questions de recherche étaient :

1. Quels rôles sont associés aux professionnels de l'information dans les politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW ?
  - a. Quels sont les autres intervenants présentés dans les politiques d'information gouvernementales liées aux SIW, qui interviennent directement dans les SIW ?
2. Dans quels types de SIW mis en place dans l'organisation interviennent les professionnels de l'information ?
3. Quelles tâches remplissent les professionnels de l'information dans les SIW de l'organisation ?
4. Quels sont les intervenants qui travaillent avec les professionnels de l'information dans les SIW et quelles sont leurs tâches ?

Cette recherche, descriptive et exploratoire, s'est basée sur une approche qualitative auprès de professionnels de l'information impliqués dans des SIW de sept ministères du gouvernement fédéral canadien actifs au niveau des SIW. Les données ont été colligées par des entrevues semi-structurées en profondeur auprès de professionnels de l'information impliqués dans les SIW, par l'analyse des SIW à l'aide d'une grille d'analyse et par l'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW et de la documentation pertinente. Ces données ont ensuite fait l'objet d'une analyse de contenu qualitative inductive et déductive pour les données d'entrevues et d'une analyse comparative pour les données sur les SIW. Trois unités d'analyse ont été étudiées : les professionnels de l'information, les SIW et les autres intervenants.

Les résultats obtenus apportent des réponses aux quatre questions de recherche. Ainsi, dans le contexte du gouvernement fédéral canadien, ont été identifiés : (1) les rôles des professionnels de l'information présents dans les politiques d'information pan-gouvernementales, (2) les autres intervenants présentés dans ces politiques, qui interviennent spécifiquement dans les SIW, (3) les types de SIW tant génériques que spécifiques dans lesquels les professionnels de l'information interviewés sont impliqués, (4) les tâches des professionnels de l'information dans les SIW tant globalement qu'en

fonction des types génériques de SIW, des niveaux organisationnels représentés par les SIW et des types de postes occupés par ces professionnels de l'information, et (5) les autres intervenants impliqués avec les professionnels de l'information dans les SIW ainsi que leurs tâches.

Un modèle des tâches des professionnels de l'information dans les SIW a émergé de la discussion ainsi qu'un portrait des types de SIW dans lesquels ils interviennent et des autres intervenants qui y sont impliqués. De plus, les résultats suggèrent qu'un ensemble de variables influencent l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW. Les professionnels de l'information, en tant que composante de l'environnement informationnel, se voient influencés par les autres composantes de cet environnement. Les variables dégagées de cette étude sont : les types de SIW, les types de postes que les professionnels de l'information occupent, ainsi que les types de gouvernance adoptés. Ces variables ont un impact sur la nature des tâches des professionnels de l'information dans les SIW, sur les différentes familles de tâches qu'ils réalisent ainsi que sur la place occupée par ces tâches dans l'ensemble de leur travail.

Les implications de cette recherche sont multiples et sont présentées en trois points : les implications théoriques, les implications méthodologiques et les implications pratiques.

## **Implications théoriques**

Les implications théoriques de cette étude découlent des résultats sur l'environnement informationnel, sur les tâches des professionnels de l'information, sur la typologie détaillée des SIW développée, ainsi que sur l'intégration des SIW.

Cette recherche démontre que l'introduction des SIW au sein d'une organisation a un impact sur les trois composantes étudiées de son environnement informationnel soit l'architecture informationnelle, les personnels informationnels et la gouvernance informationnelle. En ce sens, cette étude vient supporter le modèle de l'écologie informationnelle de Davenport (1997) qui suggère que l'introduction de SIW a un impact sur les composantes de l'environnement informationnel d'une organisation. L'étude des autres composantes de l'environnement informationnel pourra compléter ces résultats.

Les résultats obtenus augmentent les connaissances sur le rôle des professionnels de l'information dans les SIW d'une organisation, le gouvernement fédéral canadien, qui vise à devenir électronique. Cette compréhension devra être enrichie par l'examen du rôle des professionnels de l'information dans les SIW dans d'autres contextes que celui du gouvernement fédéral afin d'arriver à obtenir un modèle général de leur intervention. Ainsi, les variables dégagées de cette recherche pour expliquer l'intervention des professionnels de l'information pourront être complétées par l'examen des autres composantes de l'environnement informationnel du gouvernement canadien. De plus, la transférabilité du modèle des tâches des professionnels de l'information dans les SIW devra être vérifiée dans d'autres contextes que celui du gouvernement fédéral comme, par exemple, d'autres gouvernements (municipaux et provinciaux) et d'autres types d'organisations comme le secteur privé.

Une typologie détaillée des SIW a été développée par la synthèse des différentes approches identifiées dans la littérature et permet de mieux comprendre les caractéristiques spécifiques des SIW. Cette typologie, utilisée seulement pour les sites Web externes dans le cadre de cette étude, devra être validée auprès des autres types de SIW et dans d'autres contextes que celui du gouvernement fédéral. Il serait intéressant aussi d'examiner les possibilités d'adapter cette typologie descriptive pour atteindre un objectif d'évaluation. Plusieurs critères descriptifs de la typologie proviennent de la littérature sur l'ergonomie et l'utilisabilité des SIW et pourraient être utilisés comme base évaluative en les comparant à des ensembles d'heuristiques Web.

Certaines observations semblent suggérer que la tendance vers l'intégration organisationnelle des SIW retrouvée dans la littérature est présente au sein des ministères étudiés. Par contre, l'intégration fonctionnelle des SIW n'a pas été observée. D'autres études pourraient vérifier de manière plus systématique le degré d'intégration des SIW et tenter d'en mesurer les avantages et les désavantages.

## **Implications méthodologiques**

Les implications méthodologiques de cette étude touchent l'approche utilisée et certains des instruments développés.

Cette recherche confirme que l'approche qualitative est appropriée pour étudier l'introduction des SIW dans une organisation et a permis de développer une compréhension riche et approfondie de ce phénomène.

Quatre instruments ont été développés et validés dans le cadre de cette étude, qui pourront être utilisés dans d'autres contextes : une typologie des SIW, un ensemble de catégories et valeurs de catégories validées qui décrivent les tâches des intervenants dans les SIW, un modèle des SIW en quatre dimensions et trois phases de développement, ainsi qu'une grille d'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales.

La typologie des SIW développée dans le cadre de ce projet peut être utilisée pour décrire des SIW et faire ressortir les caractéristiques communes et divergentes d'un ensemble de SIW. Validée seulement pour les sites Web externes, elle devra être testée sur les autres types de SIW. Cependant, cette typologie a été développée pour tous les types de SIW, ce qui devrait en faciliter la transférabilité.

Un ensemble de catégories et de valeurs de catégorie qui décrivent les tâches des professionnels de l'information et des autres intervenants a été validé au cours de cette recherche. Ces catégories pourront servir à observer l'intervention des professionnels de l'information et d'autres types d'intervenants dans les SIW pour d'autres environnements que le contexte gouvernemental. Entre autres, ces catégories pourraient servir de base pour un questionnaire envoyé à différents professionnels de l'information afin d'augmenter la portée de l'étude.

Un modèle des SIW a été développé qui définit les SIW par rapport à leurs quatre dimensions et leurs trois phases de développement. Ce modèle s'est révélé utile pour mieux appréhender la complexité de ces systèmes et leur étendue. Il pourra être utilisé dans différents contextes pour analyser l'information en rapport aux SIW comme, par exemple, pour étudier les tâches des autres intervenants.

Finalement, l'analyse des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW a été menée à l'aide d'une grille préalablement validée lors d'une analyse des politiques d'information gouvernementales liées à la gestion de l'information (Bergeron et al., 1998). Cette grille a été validée aussi dans le contexte des politiques d'information pan-

gouvernementales liées aux SIW et pourra être utilisée pour l'analyse d'autres politiques d'information dans d'autres contextes que celui du gouvernement fédéral canadien.

## **Implications pratiques**

Les résultats obtenus dans le cadre de cette recherche permettent d'établir des recommandations (1) pour les institutions et associations impliquées dans la formation des professionnels de l'information (formations initiale et continue), et (2) pour les organisations.

### **Recommandations pour les institutions et associations impliquées dans la formation des professionnels de l'information (formations initiale et continue)**

La formation, autant initiale que continue, est perçue par les professionnels de l'information rencontrés comme un facteur important pour leur implication dans les SIW car, selon sa qualité et son adéquation avec les besoins des organisations, elle peut faciliter ou, à l'opposé, freiner leur intervention. Il est donc primordial pour les institutions et les associations impliquées dans la formation initiale et continue des professionnels de l'information d'en être conscientes et de réagir en ajustant leur offre de formations aux besoins des organisations. Les résultats de cette recherche permettent de dégager différentes recommandations pour ces institutions et associations qui offrent des programmes de formations initiale et continue.

La formation des professionnels de l'information par rapport aux SIW devrait être comparée à ce qui existe comme formations dans d'autres domaines comme, par exemple, en communication ou en technologies de l'information, pour identifier les ressemblances et les divergences entre les différents programmes. Les institutions et associations impliquées dans la formation des professionnels de l'information doivent s'interroger sur les compétences professionnelles que ceux-ci ont à acquérir pour intervenir dans les SIW et sur les moyens d'y arriver. Par exemple, des partenariats avec des institutions et associations offrant de la formation sur les SIW à d'autres types d'intervenants pourraient être envisagés pour éviter un dédoublement des formations et pour assurer une bonne couverture de

l'ensemble des compétences professionnelles nécessaires aux professionnels de l'information pour intervenir dans les SIW.

Les programmes de formation devraient aborder les SIW de manière globale, c'est-à-dire pour tous les types génériques de SIW et pour toutes les dimensions et phases de développement des SIW. De même, ces programmes devraient inscrire les SIW dans une perspective d'écologie informationnelle de gestion de l'information et donc présenter les SIW comme une composante de l'environnement informationnel qui interagit avec les autres composantes de cet environnement. La vision globale ainsi développée de ces systèmes pourrait permettre aux professionnels de l'information de mieux comprendre la place qu'ils peuvent y occuper et d'endosser des rôles de coordonnateurs et de médiateurs par rapport aux SIW.

La formation devrait couvrir en profondeur les dimensions des SIW où les professionnels de l'information doivent intervenir, principalement les dimensions informationnelle et technologique, pour permettre aux professionnels de l'information d'acquérir les connaissances et savoir-faire appropriés. Les théories, méthodes, approches et techniques pertinentes qui permettent aux professionnels de l'information de réaliser les tâches liées au contenu des SIW devraient être couvertes, de même que les outils technologiques associés à ces tâches. Par exemple, les éléments et outils technologiques associés suivants pourraient être abordés pour la dimension informationnelle des SIW :

- Au niveau de la gestion et la planification du contenu : la définition des besoins informationnels des clientèles visées par les SIW, l'identification des types de contenu à inclure (internes et externes), la coordination des contenus;
- Au niveau de la sélection du contenu externe : les sources d'information électroniques gratuites et payantes, les droits d'auteurs et de copyright, le repérage de l'information, la qualité de l'information, les outils de recherche dans Internet;
- Au niveau de l'organisation du contenu : les principes de classification et d'organisation, le développement de plans de classification, de taxonomies et de thésaurus, les outils de génération automatique de taxonomies, les métadonnées, les outils de génération de métadonnées;
- Au niveau de l'élaboration de la navigation : les différents moyens de navigation, les principes d'utilisabilité et d'ergonomie.

Pour la dimension technologique, les programmes devraient, en plus de permettre de développer des connaissances technologiques de base (par exemple HTML, les outils de

développement Web, les protocoles Internet, les principes de base du Web), aborder les nouvelles tendances et les technologies plus avancées (XML, programmation, multimédia, pages Web dynamiques, bases de données en ligne, mise en réseau de produits d'information, etc.).

Un autre élément qui devrait faire partie de la formation des professionnels de l'information est la notion de gouvernance informationnelle. Le développement de politiques d'information, en particulier, fait partie des tâches que peuvent réaliser les professionnels de l'information et qui les impliquent à un niveau plus stratégique et global dans l'organisation.

Finalement, les programmes devraient sensibiliser les professionnels de l'information à l'importance de garder leurs connaissances à jour dans le contexte en perpétuelle évolution des SIW et surtout les aider à identifier des moyens pour le faire. Différentes ressources pourraient leur être présentées, par rapport aux différentes thématiques abordées, telles que des programmes de formation continue, des périodiques à surveiller, des sites Web externes d'intérêt, des listes de discussion pertinentes, etc.

## **Recommandations aux organisations**

Les organisations gagneraient à considérer les SIW dans la perspective du modèle de l'écologie informationnelle (Davenport, 1997). Ceci leur permettrait d'éviter d'adopter des solutions essentiellement technologiques à des problèmes informationnels comme le font certaines organisations (Davenport, 1997) qui diminuent ainsi les chances de réussite de leurs SIW.

Ainsi, les organisations devraient connaître les SIW dans toute leur complexité, de même que les différentes tâches et compétences professionnelles qui y sont associées. Les organisations devraient aussi mieux comprendre l'ensemble des composantes de leur environnement informationnel — les personnels informationnels, la gouvernance informationnelle, les processus informationnels, les stratégies informationnelles, l'architecture informationnelle et la culture informationnelle — et les considérer dans une perspective écologique c'est-à-dire comme des éléments étroitement liés les uns aux autres. En particulier, une meilleure connaissance de leurs personnels informationnels, dont font

partie les professionnels de l'information, permettrait aux organisations de mieux utiliser leurs ressources humaines.

## **Recherches futures**

Cette recherche, exploratoire et descriptive, est un premier pas vers une meilleure compréhension de ce que font les professionnels de l'information dans les SIW. Ce premier pas franchi, des recherches subséquentes viendront enrichir cette compréhension.

Dans un premier temps, les résultats obtenus devront être complétés (1) par l'étude de l'impact de l'introduction des SIW sur les autres composantes de l'environnement informationnel, (2) par l'examen des SIW où n'interviennent pas de professionnels de l'information, (3) par des recherches plus en profondeur sur les autres intervenants impliqués dans les SIW. Ceci permettra de développer une compréhension globale du phénomène des SIW au sein d'une organisation visant à devenir électronique, soit le gouvernement fédéral canadien.

Par la suite, la transférabilité des résultats sur les types de SIW et sur les tâches des différents intervenants impliqués, dont les professionnels de l'information, devra être vérifiée (1) pour l'ensemble du gouvernement fédéral, et (2) pour d'autres types de gouvernements (par exemple des gouvernements provinciaux ou municipaux) et d'autres types d'organisations comme, par exemple, des organisations du secteur privé.

Finalement, de nouveaux axes de recherche pourront être explorés pour continuer d'enrichir les connaissances sur les SIW. Des recherches pourraient être menées afin de mesurer l'impact des différentes familles de compétences professionnelles que possèdent des équipes de développement des SIW sur la performance des systèmes. Ainsi, ces études chercheraient à établir un lien entre l'utilisabilité des SIW et la composition des équipes de développement de ces systèmes. Elles permettraient de voir, entre autres, l'impact de la présence ou de l'absence de compétences informationnelles sur la capacité des SIW développés à répondre aux besoins des usagers. De plus, ces études pourraient s'intéresser au niveau d'intégration fonctionnelle et organisationnelle des SIW pour en définir les avantages et désavantages. Un autre axe de recherche serait d'examiner plus en profondeur l'utilisation des SIW par les services d'information. La présente recherche a permis de

vérifier que les services d'information utilisent les SIW pour supporter leurs activités et offrir des services à leurs utilisateurs. D'autres études pourraient vérifier (1) l'adéquation de ces services électroniques aux besoins des usagers, (2) l'impact de cette prestation de services à distance sur l'utilisation et la reconnaissance des services d'information, et (3) les méthodes utilisées pour le développement de collections électroniques et pour leur intégration au sein des SIW. Enfin, des études pourraient aussi être menées sur les méthodologies de développement des SIW par rapport aux différents types génériques de SIW. Ces études pourraient examiner jusqu'à quel point les différents objectifs et caractéristiques de ces types de SIW influencent leur développement.

## Bibliographie

- Abbas, J. (1997). The Library Profession and the Internet: Implications and Scenarios for Change. *Katharine Sharp Review*, (5).  
Adresse URL <http://alexia.lis.uiuc.edu/review/5/abbas.html>
- Abbott, A. (1988). *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Abels, E. G., White, M. D., & Hahn, K. (1997). Identifying User-based Criteria for Web Pages. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 7(4), 252-262.
- Aberg, J., & Shahmehri, N. (2000). The Role of Human Web Assistants in E-Commerce: An Analysis and a Usability Study. *Internet Research*, 10(2), 114-125.
- Accenture. (2003). *eGovernment Leadership: Engaging the Customer*. Adresse URL [http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/gove\\_capa\\_egov\\_leadership.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/gove_capa_egov_leadership.pdf).
- Actual. (1999). *Le petit lexique d'Internet*. Page Web consultée le 22 mars 2000.  
Adresse URL <http://www.actual.tm.fr/nesis/index.html>
- Adourian, A., & Schweyer, K. (1997). Intranets and the Proactive Librarian. *Information Outlook*, 1(7), 19-22.
- Agarwal, R., & Venkatesh, V. (2002). Assessing a Firm's Web Presence: A Heuristic Evaluation Procedure for the Measurement of Usability. *Information Systems Research*, 13(2), 168-186.
- Ajiferuke, I. ([2003]). Role of Information Professionals in Knowledge Management Programs: Empirical Evidence from Canada. In *Information Science + Information Technology Education Joint Conference 2003*. Adresse URL <http://ecommerce.lebow.drexel.edu/eli/2003Proceedings/docs/049Ajife.pdf>
- Arsenault, L. (2000). *IBM Canada - Dictionnaire*. Page Web consultée le 8 février 2000.  
Adresse URL <http://www.can.ibm.com/francais/dico/>
- Association canadienne de normalisation. (1992). *Information Technology Vocabulary*. Prepared by the Canadian Advisory Committee to ISO/IEC JTC1/SC1 with the cooperation of the Department of the Secretary of State of Canada = *Vocabulaire des technologies de l'information*. Préparé par le Comité consultatif canadien ISO/CEI JTC1/SC1 avec la collaboration du Secrétariat d'État du Canada. Rexdale, Ont.: Canadian Standards Association. = Association canadienne de normalisation. (Norme nationale du Canada CAN/CSA-Z243.58-92).
- Audet, M., & Lépinay, S. (2000). Parce que désormais les affaires électroniques seront vos affaires: 2B or not 2B. *Réseau Cefrio*, 2(2), 3-10.

- Babbie, E. (1989). *The Practice of Social Research* (5th ed.). Belmont: Wadsworth.
- Babbie, E. (1990). *Survey Research Methods* (2nd ed.). Belmont: Wadsworth.
- Baker, S. (2000). Getting the Most from your Intranet and Extranet Strategies. *The Journal of Business Strategy*, 21(4), 40-43.
- Balas, J. L. (2001). Does Technology Define Librarians' Roles? *Computers in Libraries*, 21(10), 58-60.
- Basset, H. (s.d.). *ErgoTIC: L'ergonomie Web: définition*. Page Web consultée le 4 février 2003. Adresse URL <http://www.chez.com/ergotic/definition.html>
- Becker, S. A., & Mottay, F. (2001). A Global Perspective on Web Site Usability. *IEEE Software*, 18(1), 54-61.
- Benbasat, I., Goldstein, D. K., Mead, M. (1987). The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. *MIS Quarterly*, 369-377.
- Bergeron, P. (1995). *An Examination of the Perceptions and Practices of Information Resources Management in Large Organizations from the Canadian Private Sector*. Doctoral dissertation, Syracuse University, School of Information Studies, Syracuse. UMI Order No. AAADAA-I9616298. [Non publié]
- Bergeron, P. (1997). Quelles compétences devra maîtriser le professionnel de l'information pour pénétrer le marché du travail de demain? Analyse de la perception des représentants du marché du travail. *Argus*, 26(1), 21-26.
- Bergeron, P., & Dufour, C. (2000). Vers une hybridation des fonctions d'information? Examen du rôle des archivistes et de la place des services d'archives dans une perspective de gestion intégrée d'information dans les politiques d'information et les structures organisationnelles du gouvernement fédéral canadien. In *XXIXe Congrès annuel de l'AAQ: Pour que survive la mémoire vive* (p. 105-113). Sillery, Québec: L'Association.
- Bergeron, P., Nauche, B., & Dufour, C. (1998). Le concept d'intégration et de coordination dans une pratique de gestion d'information: analyse des politiques de gestion d'information du gouvernement fédéral canadien. In *Information Science at the Dawn of the Next Millenium. Proceedings of the 26th Annual Conference of the Canadian Association for Information Science* (p. 77-91). Toronto: CAIS.
- Bierman, E. (s.d.). *The Future of the Librarian in an Age of Technological Change*. Page Web consultée le 28 juin 2003. Adresse URL <http://www.biermans.com/culminating/bierman.htm>
- Blackmore, P. (1997). Intranets: Considerations for the Information Services Manager. *Information Services & Use*, 17, 23-30.
- Blanc, G. (1999). La guerre du Web aura bien lieu! *Direction Informatique*, 12(12), 30-31.

- Boyd, S. (2002). A Traditional Library Goes Virtual. *Online*, 26(2), 41-45.
- Byrne, J. A. (2000). Management by Web. *BusinessWeek*, 84-96.
- Callahan, G., & Esposito, C. (1997). Developing your Intranet Strategy. *Software Development*, 5(2), 44-49.
- Campbell, N. (Editor). (2001). *Usability Assessment of Library-Related Web Sites - Methods and Case Studies*. Chicago: LITA (division of the American Library Association).
- Canada. Gouverneur général. (1999). *Discours du trône ouvrant la deuxième session de la trente-sixième législature du Canada le 12 octobre 1999*. [Ottawa: Gouvernement du Canada].  
Adresse URL [http://www.pco-gcp.gc.ca/default.asp?page=publications&Language=F&doc=throne99/throne1999\\_f.htm](http://www.pco-gcp.gc.ca/default.asp?page=publications&Language=F&doc=throne99/throne1999_f.htm)
- Canada. Gouverneur général. (2001). *Discours du trône ouvrant la première session de la Trente-septième législature du Canada le 30 janvier 2001*. [Ottawa: Imprimeur de la Reine]. Adresse URL [http://www.sft-ddt.gc.ca/sftddt\\_f.htm](http://www.sft-ddt.gc.ca/sftddt_f.htm)
- Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO). (2000). *Le Guide du commerce et des affaires électroniques Québeclic*.  
Adresse URL [http://autoroute.gouv.qc.ca/quebeclic/guide\\_qu%20E9beclic.pdf](http://autoroute.gouv.qc.ca/quebeclic/guide_qu%20E9beclic.pdf)
- Cheng, G. (2001). The Shifting Information Landscape: Re-inventing the Wheel or a Whole New Frontier for Librarians. *New Library World*, 102(1160/1161), 26-33.
- Chepesiuk, R. (1999). Organizing the Internet: The "Core" of the Challenge. *American Libraries*, 30(1), 60-63.
- Choo, C. W. (1998). *Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment* (2nd ed). Medford, N.J.: Information Today, Inc.
- Choo, C. W., Detlor, B., & Turnbull, D. (2000). *Web Work: Information Seeking and Knowledge Work on the World Wide Web*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
- Chou, D. C. (1998). Developing an Intranet: Tool Selection and Management Issues. *Internet Research*, 8(2), 142-148.
- CIO Communications. (1999). *Speak Geek!* Page Web consultée le 16 août 2000. Adresse URL <http://enterprise.cio.com/geektome/>
- Cockburn, C., & Wilson, T. D. (1996). Business Use of the World Wide Web. *International Journal of Information Management*, 16(2), 83-102.
- Colbert, F., Desormeaux, R., Filion, M., & Gendreau, R. (2002). *Gestion du marketing*. 3e édition. Boucherville, Qc: Gaëtan Morin éditeur.

- Cooper, E. A. (1997). Applying the Fundamentals of Librarianship to Technology: Designing and Maintaining Your Library's Web Site. *Illinois Libraries*, 79(1), 5-10.
- Coppel, J. (2000). *E-Commerce: Impacts and Policy Challenges* / Economics Department Working Papers No.252. [ECO/WKP(2000)25]
- Corcoran, M. (1997). Intranet Initiatives and the Corporate Librarian: Research Findings and Recommendations for Action. In *Internet Librarian '97: The Internet Conference and Exhibition for Librarians and Information Managers* (p. 8). New Jersey: Information Today, Inc.
- Courrier, Y. (1988). Prévisions quantitatives et qualitatives et formation des spécialistes de l'information documentaire. *Libri*, 38(1), 1-25.
- Crosby, O. (2000-2001). Librarians: Information Experts in the Information Age. *Occupational Outlook Quarterly*, 2-15.
- Crowston, K., Williams, M. (1998). *Reproduced and Emergent Genres of Communication on the World-Wide Web*. Page Web consultée le 8 juin 2000. Adresse URL <http://florin.syr.edu/~crowston/papers/genres-journal.html>
- Daniels, B. E. (1996). State Libraries: Architects for the Information Highway. *Internet Research*, 6(4), 33-36.
- Davenport, E. (1999). Groups, Adaptation, Coordination and Translation (GACT): Digital Documents and the Organizational Genome. In *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'99)*. [s.l.]: IEEE Computer Society.
- Davenport, T. H. (1997). *Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment*. New York: Oxford University Press.
- Davenport, T. H., Prusak, L. (1993). Blow Up the Corporate Library. *International Journal of Information Management*, 13(6), 405-412.
- de Jong, M., & van der Geest, T. (2000). Characterizing Web Heuristics. *Technical Communication*, 47(3), 311-326.
- De Stricker, U. (1998). New Information Technologies: Possible Implications for Libraries. *Computers in Libraries*, 18(2), 61-65.
- Dennis, A. R. (1998). Lessons from Three Years of Web Development. *Communications of the ACM*, 41(7), 112-113.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (1994). *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage.

- Detlor, B. (1999). Utilizing Web Information Systems for Organizational Knowledge Work: An Investigation of the Information Ecology and Information Behaviors of Users in a Telecommunications Company. In *Doctoral Research Forum, 62nd Annual Meeting of the American Society for Information Science*. Washington, D.C.
- Detlor, B. (2000). *Facilitating Organizational Knowledge Work through Web Information Systems: an Investigation of the Information Ecology and Information Behaviours of Users in a Telecommunications Company*. Doctoral dissertation, University of Toronto. Faculty of Information Studies, Toronto. [Non publié]
- Devitt, A. J. (1993). Generalizing about Genre: New Conceptions of an Old Concept. *College Composition and Communication*, 44(4), 573-586.
- Dillon, A. (2002). Information Architecture in JASIST: Just Where Did We Come From? *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(10), 821-823.
- Dolan, D. R., & Schumacher, J. (1997). New Jobs Emerging In and Around Libraries and Librarianship. *Online*, 21(6), 68-76.
- Dougherty, D. (1997). Librarians Get it: How Librarians are Shaping the Web. *Webreview*. Adresse URL <http://www.webreview.com/97/07/04/imho/>
- Dufour, C., & Bergeron, P. (2000). Facteurs d'intégration et de différenciation des fonctions d'information: résultats d'une étude de cas d'une agence gouvernementale fédérale. In *68e Congrès de l'ACFAS*. Montréal, Québec. [Communication non publiée]
- Dufour, C., & Bergeron, P. (2002a). Quels rôles pour les professionnels de l'information dans les systèmes d'information Web? In *29ième congrès de l'Association pour l'avancement des sciences et des technologies de la documentation (ASTED): Nouveaux rôles, nouvelles fonctions: développer des compétences clés!* Mont-Tremblant, Québec. [Communication non publiée]
- Dufour, C., & Bergeron, P. (2002b). Some Preliminary Results of an Ongoing Study on the Impact of the Introduction of Web Information Systems (WIS) on the Roles played by Information Professionals. In *SIG/MGT Panel "Wanted: Information Specialist, Manager, Designer, Analyst, Architect (SIG/MGT)". ASIST2002: Knowledge, Connections and Community*. Philadelphie, PA. [Communication non publiée]
- Dufour, C., & Bergeron, P. (2002c). The Impact of the Introduction of Web Information Systems (WIS) on Information Policies: An Analysis of the Canadian Federal Government Policies Related to WIS. In E. Rasmussen et al. (eds.), *Proceedings of the ASIST 2002 Annual Meeting: Knowledge, Connections and Community* (p. 107-114). Medford, N.J.: Information Today, Inc. for the American Society for Information Science and Technology (ASIS&T).

- Dufour, C., & Bergeron, P. (2003). Place des professionnels de l'information dans les systèmes d'information Web d'une organisation "électronique": le cas du gouvernement fédéral canadien. In *34ième Congrès annuel de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec: Polyvalence & nouvelles expertises dans une société en mouvement - Le positionnement de la bibliothèque dans la société de l'information*. Orford, Québec. [Communication non publiée]
- Dufour, C., Giguère, F., Martineau, J., Vaillancourt, A. (1998). *L'approche à la recherche « Sense-making »: un cas appliqué aux besoins informationnels des candidats au programme de maîtrise de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information*. Travail effectué dans le cadre du cours BLT 7005 - Méthodes de recherche qualitatives, doctorat en sciences de l'information, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal. [Non publié]
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.
- Evans, B. (1999). The Authors of Academic Library Home Pages: their Identity, Training and Dissemination of Web Construction Skills. *Internet Research*, 9(4), 309-319.
- Fang, X. (2001). *Web Site Design Factors and Usability: A Navigation Structure*. Doctoral dissertation, University of Kentucky, University of Kentucky. [Non publié]
- Fichter, D. (1999a). Intranet Librarian / Intranets: Librarians, Dive In! *Online*, 23(3), 107-108.
- Fichter, D. (1999b). Seven Habits for Effective Intranet Project Managers. *Online*, 23(4), 74-75.
- Fichter, D. (2000). Search Master: A New Role for Information Professionals. *Online*, 24(2), 76-78.
- Fichter, D. (2001). Testing the Web Site Usability Waters. *Online*, 25(2), 78-80.
- Field, J. (1998). Extranets: A New Tool for Your Future. *Computers in Libraries*, 18(9), 19-22.
- Fletcher, P. T. (1990). *An Examination of Situational Dimensions in the Information Behaviors of General Managers*. Doctoral dissertation, Syracuse University, Syracuse. [Non publié]
- Fortanet, I., Palmer, J. C., & Posteguillo, S. (1998). Netvertising: Content-based Subgeneric Variations in a Digital Genre. In *Proceedings of the 31st Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'98)* (p. 87-95). [s.l.]: IEEE Computer Society.
- Garman, N. (1996). The Inverted File: From the Internet to Intranets. *Online*, 20(3), 8. Adresse URL <http://www.onlineinc.com/onnlinemag/MayOL/invert5.html>

- Garman, N. (1999). Intranets: Another Frontier for Information Professionals. *Online*, 23(1).
- Garrett, J. J. (2003). The Nine Pillars of Successful Web Teams. *Adaptive Path*. Adresse URL <http://adaptivepath.com/publications/essays/archives/000242.php>
- Gessesse, K. (1997). Re-examining the Role of the Public Services Librarian in the New Information Age. *Library Review*, 46(2), 90-98.
- Gouvernement du Canada. ([2002]). *Budget des dépenses 2002-2003: Parties I et II / Plan de dépenses du gouvernement et Budget principal des dépenses*. Adresse URL [http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20022003/002\\_f.pdf](http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20022003/002_f.pdf)
- Gouvernement du Canada. ([juillet 1998]). *Guide d'Internet du Gouvernement du Canada (3e édition)*. Adresse URL [http://canada.gc.ca/programs/guide/main\\_f.html](http://canada.gc.ca/programs/guide/main_f.html)
- Gouvernement du Canada. (s.d.). *Stratégie canadienne sur le commerce électronique*. Adresse URL [http://ecom.ic.gc.ca/francais/ecom\\_fr.pdf](http://ecom.ic.gc.ca/francais/ecom_fr.pdf)
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park, CA: Sage.
- Guengerich, S., Graham, D., Miller, M., & McDonald, S. (1997). *Building the Corporate Intranet*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Haas, S. W., & Grams, E. S. (1998). Page and Link Classifications: Connecting Diverse Resources. In *Digital Libraries 98: The Third ACM Conference on Digital Libraries* (p. 99-107). New York: Association for Computing Machinery.
- Haas, S. W., & Grams, E. S. (2000). Readers, Authors, and Page Structure: A Discussion of Four Questions Arising from a Content Analysis of Web Pages. *Journal of the American Society for Information Science*, 51(2), 181-192.
- Hall, H., & Jones, A. M. (2000). Show off the Corporate Library. *International Journal of Information Management*, 20, 121-130.
- Hannam, N. (1996). Introducing an Intranet: The Management Issues. *Managing Information*, 3(10), 31-33.
- Harris, L. E. (2000). Librarians and E-Commerce: Making E-Commerce Work for You. *IFLA Journal*, 26(2), 129-131.
- Haskin, D. (1997). The Extranet Team Play. *Internet World*, 8(8), 56-60.
- Herring, J. (1999). Developing Curriculum Services via the Internet. *The Library Association Record*, 101(4), 223-226.

- Hert, C. (1995). *Exploring a New Model for the Understanding of Information Retrieval Interactions*. Doctoral dissertation, Syracuse University, Syracuse. [Non publié]
- Hoger, E. A., Cappel, J. J., & Myerscough, M. A. (1998). Navigating the Web with a Typology of Corporate Uses. *Business Communication Quarterly*, 61(2), 39-47.
- Huizingh, E. D. R. E. (2000). The Content and Design of Web Sites: an Empirical Study. *Information & Management*, 37(3), 123-134.
- International Standards Organization (ISO). (1998). *ISO 9241-11. Ergonomic Requirements for Office Work with Visual Display Terminals (VDTs)-Part 11: Guidance on Usability*. London: International Standards Organization.
- Isakowitz, T., Bieber, M., & Vitali, F. (1998). Web Information Systems. *Communications of the ACM*, 41(7), 78-80.
- Ivory, M. Y., & Hearst, M. A. ([2002]). Statistical Profiles of Highly-Rated Web Sites. In *ACM CHI 2002*.  
Adresse URL <http://webtango.berkeley.edu/papers/chi2002/chi2002.pdf>
- Ivory, M. Y., Sinha, R. R., & Hearst, M. A. (2001). Empirically Validated Web Page Design Metrics. In *ACM SIGCHI'01*.  
Adresse URL <http://webtango.berkeley.edu/papers/chi2001/>
- Jacsò, P. (2001). Librarians as Digital Authors and Publishers. *Computers in Libraries*, 21(5). Adresse URL <http://www.infotoday.com/cilmag/may01/jacso.htm>
- Jahnke, A. (1999). The Powers That May Be. *CIO Web Business Magazine*. Adresse URL [http://www.cio.com/archive/webbusiness/040199\\_cwo.html](http://www.cio.com/archive/webbusiness/040199_cwo.html)
- Jayne, E., & Vander Meer, P. (1997). The Library's Role in Academic Instructional Use of the World Wide Web. *Research Strategies*, 15(3), 123-150.
- John, N. R. (1996). Putting Content onto the Internet: The Library's Role as Creator of Electronic Information. *Firstmonday*, 1(2).  
Adresse URL <http://www.firstmonday.dk/issues/issue2/content/index.html>
- Jones, A. M. (1998). *The Corporate Intranet: The Last Tool of Survival for the Corporate Library? An Investigation into the Role that Corporate Libraries Play in Providing Disseminating Information Using the Corporate Intranet* [BA (Hons) in Information Management]. Edinburgh: Queen Margaret College.
- Jordan, P. (1997). Web Project Planning. *VARbusiness*, 13(8), 89.
- Kalin, S. (1999). It's Not Easy Being B2B. *CIO Web Business Magazine*. Adresse URL [http://www.cio.com/archive/webbusiness/100199\\_infra.html](http://www.cio.com/archive/webbusiness/100199_infra.html)

- Keeker, K. (1997). *Improving Web Site Usability and Appeal*. Page Web consultée le 18 février 2003.  
Adresse URL  
<http://msdn.microsoft.com/library/en-us/dnsiteplan/html/improvingsiteusa.asp?frame=true>
- Keevil, B. ([1998]). Measuring the Usability Index of Your Web Site. In *SIGDOC98: The Annual Special Interest Group on Systems Documentation Conference*. Adresse URL  
URL <http://www3.sympatico.ca/bkeevil/sigdoc98>
- Kerlinger, F. N. (1986). *Foundations of Behavioral Research* (3rd ed.). Fort Worth: Holt, Rinehart & Winston.
- Kim, S.-E., Shaw, T., & Schneider, H. (2003). Web Site Design Benchmarking Within Industry Groups. *Internet Research*, 13(1), 17-26.
- Kirsner, S. (1998). Must-Haves. *CIO Web Business Magazine*. Adresse URL  
[http://www.cio.com/archive/080198\\_main\\_content.html?printversion=yes](http://www.cio.com/archive/080198_main_content.html?printversion=yes)
- Koehler, W. (1999). An Analysis of Web Page and Web Site Constancy and Permanence. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(2), 162-180.
- Koh, C. E., Balthazard, P. (1997). *Business Use of the World Wide Web: A Model of Business Web Usage*. Page Web consultée le 9 mars 2000. Adresse URL  
<http://hsb.baylor.edu/ramsower/ais.ac.97/papers/koh.htm>
- Krug, S. (2000). *Don't Make Me Think: Common Sense Approach to Web Usability*. Indianapolis, Indiana: New Riders Publishing.
- Lamb, R. (1999). Using Intranets: Preliminary Results from a Socio-technical Field Study. In *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'99)*. IEEE Computer Society.
- Landry, R. (1993). L'analyse de contenu. In B. Gauthier (directeur), *Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données* (2e éd.), (p. 337-359). Sainte-Foy, Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Larousse, P. (2000). *Le petit Larousse illustré, 2001 en couleurs*. Paris: Larousse.
- Latham, D. (2002). Information Architecture: Notes Toward a New Curriculum. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(10), 824-830.
- Le Coadic, Y.-F. (1997). *La science de l'information* (2e éd.). Paris: Presses universitaires de France. [Collection Que sais-je?; 2873].
- Lederer, A. L., Mirchandani, D. A., & Sims, K. (1998). Using WISs to Enhance Competitiveness. *Communications of the ACM*, 41(7), 94-95.

- Lee, A. T. (1999). Web Usability - A Review of the Research. *SIGCHI Bulletin*, 31(1), 38-40.
- Leiserson, A. B. (2002). Web Wizards: Engineers, Artists, and Librarians. *Law Library Journal*, 94(1), 167-176.
- Leong, K. C. (1997). Building your Web Team. *CommunicationsWeek*, (659), 51.
- Lergonome. (s.d.). *Lergonomie.org: bibliographie*. Page Web consultée le 4 février 2003. Adresse URL [http://www.lergonome.org/pages/biblio\\_imp.php](http://www.lergonome.org/pages/biblio_imp.php)
- Longo, B. (2001). How a Librarian Can Live Nine Lives in a Knowledge-Based Economy. *Computers in Libraries*, 21(10), 40-43.
- Lynch, G. (1997). Intranets - Just Another Bandwagon? *Industrial Management & Data Systems*, 97(4), 150-152.
- Marfleet, J., & Kelly, C. (1999). Leading the Field: the Role of the Information Professional in the Next Century. *Electronic Library*, 17(6), 359-364.
- [Mark]. (2000). Extranet. *Computer Shopper*, 233.
- Mariage, C. (2001). *Espace de classification des méthodes et outils d'évaluation de l'ergonomie des systèmes à technologie Web*. Thèse de doctorat non publiée, Université catholique de Louvain, Louvain.
- Marquis, G. (2002). Application of Traditional System Design Techniques to Web Site Design. *Information and Software Technology*, 44, 507-512.
- Marshall, L. (1997). Facilitating Knowledge Management and Knowledge Sharing: New Opportunities for Information Professionals. *Online*, 21(5), 92-98.
- Matson, L. D., & Bonski, D. J. (1997). Do Digital Libraries Need Librarians? An Experiential Dialog. *Online*, 21(6), 87-92.
- McClennen, M., & Memmott, P. (2001). Roles in Digital Reference. *Information Technology and Libraries*, 20(3), 143-148.
- McKenna, B. (1998). Intranet World. *Online and CD-ROM Review*, 22(4), 285-288.
- McQueen, H., & DeMatteo, J. E. (1999). Intranets: New Opportunities for Information Professionals. *Online*, 23(1), 14-22.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Miller, D. B. (2000). Building Extranets for Business Advantage. *ENT*, 5(10), 30.

- Miller, M. W. (1994). World Wide Web Development at Notre Dame: It's Easier to Ask Forgiveness than Permission. In *Proceedings of the 22nd ACM SIGUCCS Conference on User Services; Ypsilanti, MI USA* (p. 169-172). [s.l.]: ACM.
- Millerand, F., & Martial, O. (2001). *Guide pratique de conception et d'évaluation ergonomique de sites Web*. Adresse URL <http://www.crim.ca/rd/Guide%20ergonomique.PDF>
- Milunovich, K. (2002). Designing and Maintaining Law Library Web Sites: Some Practical Considerations. *Law Library Journal*, 94(3), 487-508.
- Moore, Nick. (1996). Creators, Communicators and Consolidators: The New Information Professional. *Managing Information*, 3(6). Adresse URL: <http://www.aslib.co.uk/man-inf/jun96/article2.html>
- Morgan, E. L. (1998). Communication Is the Key to Our Success. *Computers in Libraries*, 18(9), 28, 30.
- Morrogh, E. (2003). *Information Architecture: An Emerging 21st Century Profession*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Morville, P. (1996). *Web Architect / Revenge of Librarians*. Page Web consultée le 19 octobre 1999. Adresse URL <http://webreview.com/pub/96/05/10/webarch/index.html>
- Mount, Ellis. (1997). *Expanding Technologies - Expanding Careers / Librarianship in Transition*. USA: Special Libraries Association.
- Mucchielli, A. (1996). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin.
- Musher, R. (2001). The Changing Role of the Information Professional. *Online*, 25(5), 62-64.
- Nanfito, M. (1997). Build Intelligence into your Intranet. *Information Outlook*, 1(5), 16-20.
- National Institute of Standards and Technology. (2002). *WebSAT: Overview*. Page Web consultée le 22 février 2003. Adresse URL <http://zing.ncsl.nist.gov/WebTools/WebSAT/overview.html>.
- Ng, H.-I., Pan, Y. J., Wilson, T. D. (1998). Business Use of the World Wide Web: a Report on Further Investigations. *Information Research*, 3(4).
- Nicotera, C. L. (1999). Information Access by Design: Electronic Guidelines for Librarians. *Information Technology and Libraries*, 18(2), 104-108.
- Nielsen, J. (s.d.(a)). *Heuristic Evaluation*. Page Web consultée le 7 février 2003. Adresse URL <http://www.useit.com/papers/heuristic/>

- Nielsen, J. (s.d.(b)). *Ten Usability Heuristics*. Page Web consultée le 7 février 2003.  
Adresse URL [http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic\\_list.html](http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html)
- Nielsen, J. (1996). Top Ten Mistakes in Web Design. *Jakob Nielsen's Alertbox*. Adresse URL <http://www.useit.com/alertbox/9605.html>
- Nielsen, J. (1999). The Top Ten New Mistakes of Web Design. *Jakob Nielsen's Alertbox*. Adresse URL <http://www.useit.com/alertbox/990530.html>
- Nielsen, J. (2000). *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity*. Indianapolis, Indiana: New Riders Publishing.
- Nielsen, J. (2002). Top Ten Web-Design Mistakes of 2002. *Jakob Nielsen's Alertbox*. Adresse URL <http://www.useit.com/alertbox/20021223.html>
- Noble, Cherrie. (1998). Reflecting on Our Future. *Computers in Libraries*. Adresse URL <http://www.infotoday.com/cilmag/fet98/story2.htm>
- Notess, G. R. (1997). The Internet. In Kent, A. et al. (eds). *Encyclopedia of Library and Information Science* (p. 236-265). New York: M. Dekker [59 (Supplement 22)]
- Oen, C. (1988). Professional Identity and the Information Professional. *Journal of the American Society for Information Science*, 39(5), 355-357.
- O'Leary, T. J., & O'Leary, L. I. (1998). *Éléments d'informatique*. Montréal: Chenelière/McGraw-Hill.
- Office de la langue française (OLF). (s.d.). *Grand dictionnaire terminologique*. Adresse URL <http://www.granddictionnaire.com/>
- Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE). (1997). Le commerce électronique. *Policy Brief*, (1). Adresse URL [http://www.oecd.org/publications/pol\\_brief/1997/9701f\\_pol.htm](http://www.oecd.org/publications/pol_brief/1997/9701f_pol.htm)
- Orlikowski, W. J., & Baroudi, J. J. (1991). Studying Information Technology in Organizations: Research Approaches and Assumptions. *Information Systems Research*, 2(1), 1-28.
- Orlikowski, W. J., & Yates, J. (1994). Genre Repertoire: The Structuring of Communicative Practices in Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 39(4), 541-574.
- Palmer, J. W. (2002). Web Site Usability, Design, and Performance Metrics. *Information Systems Research*, 13(2), 151-167.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Evaluation and Research Methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Pinfield, S. (2001). The Changing Role of Subject Librarians in Academic Libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 33(1), 32-38.

- Press, L. (1999). The Next Generation of Business Data Processing. *Communications of the ACM*, 42(2), 13-16.
- Preston, P., & McCrohan, K. (1998). A Strategy for Extranet Development for Professional Programs. *International Journal of Educational Management*, 12(4).
- Rao, K. N., & Babu, K. (2001). Role of Librarian in Internet and World Wide Web Environment. *Informing Science*, 4(1), 25-34.
- Rapple, B. A. (1997). The Electronic Library: New Roles for Librarians. *Cause/Effect*, 45-51.
- Raward, R. (2001). Academic Library Website Design Principles: Development of a Checklist. *AARL*, 32(2).  
Adresse URL <http://archive.alia.org.au/sections/ucrls/aarl/32.2/raward.html>
- Raward, R. ([2003]). A Report on the Development of a Usability Analysis Tool for the Evaluation of Library Web Sites. In *Information Online 2003: 11th Conference & Exhibition*.  
Adresse URL  
<http://conferences.alia.org.au/online2003/conferencepapers/raward.htm>
- Reinhardt, A. (2000). From Gearhead to Grand High Pooh-Bah. *BusinessWeek*, 129-130.
- Reiss, E. L. (2000). *Practical Information Architecture*. Harlow, England; Toronto: Addison-Wesley.
- Rible, J. (1999). The Librarian as Campus Webmaster: Careers Merging? *Computers in Libraries*, 19(10), 18-21.
- Riggins, F.J., & Rhee, H.-S. S. (1998). Toward a Unified View of Electronic Commerce. *Communications of the ACM*, 41(10), 88-95.
- Rivard, S., & Talbot, J. (1993). *Le développement de systèmes d'information: Méthode et outils*. Sainte-Foy (Québec): Presses de l'Université du Québec.
- Robbins, S. S., & Stylianou, A. C. (2003). Global Corporate Web Sites: An Empirical Investigation of Content and Design. *Information & Management*, 40(3), 205-212.
- Robert, P. (2000). *Le nouveau Petit Robert: Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Paris: Dictionnaires le Robert.
- Rodwell, J. (2001). Dinosaur or Dynamo? The Future for the Subject Specialist Reference Librarian. *New Library World*, 102(1160/1161), 48-52.
- Rogers, E. (1962). *The Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Rosenbaum, H. (2000). The Information Environment of Electronic Commerce: Information Imperatives for the Firm. *Journal of Information Science*, 26(3), 161-171.

- Rosenfeld, L. (2002). Information Architecture: Looking Ahead. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(10), 874-876.
- Rosenfeld, L., & Morville, P. (1998). *Information Architecture for the World Wide Web*. Cambridge; Sebastopol, CA: O'Reilly.
- Rowbotham, J. (1999). Librarians - Architects of the Future? *Aslib Proceedings*, 51(2), 59-63.
- Sam-Mag. (2000). *Les fiches métiers*. Page Web consultée le 30 août 2000. Adresse URL <http://sam-mag.erecrut.com/Sam-mag/Edit/Metier/index.fr.html>
- Saunders, J. (1998). Extranets Pack Tough New Challenges for MIS. *Computing Canada*, 24(4), 33-34.
- Scapin, D., Leulier, C., Vanderdonckt, J., Mariage, C., Bastien, C., Farenc, C. P. P., & Bastide, R. ([2000]). A Framework for Organizing Web Usability Guidelines. In *6th Conference on Human Factors & the Web*. Adresse URL <http://www.tri.sbc.com/hfweb/scapin/Scapin.html>
- Schamber, L. (1991). *Users' Criteria for Evaluation in Multimedia Information Seeking and Use Situations*. Doctoral dissertation, Syracuse University, Syracuse. [Non publié]
- Scharl, A. (2000). *Evolutionary Web Development: Automated Analysis, Adaptive Design, and Interactive Visualization of Commercial Web Information Systems*. London: Springer.
- Schneiderman, R. A. (1996). Why Librarians Should Rule the Net. *E-Node*, 1(4). Adresse URL <http://www.smumn.edu/faculty/rlemberg/heuther/internet/rule.htm>
- Schwarzwalder, R. (1999a). The Extraordinary Extranet. *Econtent*, 22(6), 70-72.
- Schwarzwalder, R. (1999b). An Intranet Primer. *Database*, 22(1), 69-72.
- Secrétariat du Conseil du Trésor. (2003). *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale*. Ottawa: Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Secrétariat du Conseil du Trésor. (2000). *L'uniformité de la présentation et de l'exploitation (UPE) pour Internet*. Page Web consultée le 6 septembre 2000. Adresse URL [http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index\\_f.asp](http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_f.asp)
- Shachtman, N. (1998). Players on a Next-Generation Web Team. *Information Week*, (702), 144.
- Shepherd, M., & Watters, C. (1998). The Evolution of Cybergenres. In *Proceedings of the 31st Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'98)* (p. 97-109). [s.l.]: IEEE Computer Society.

- Shepherd, M., & Watters, C. (1999). The Functionality Attribute of Cybergenres. In *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'99)*. [s.l.]: IEEE Computer Society.  
Adresse URL <http://dlib.computer.org/conferen/hicss/0001/pdf/00012007.pdf>
- Shneiderman, B. (1997). Designing Information-Abundant Web Sites: Issues and Recommendations. *International Journal of Human-Computer Studies*, 47(1), 5-29.
- Slater, D. (1999). What is E-Commerce? *CIO Magazine*.  
Adresse URL [http://www.cio.com/archive/enterprise/061599\\_curve.html](http://www.cio.com/archive/enterprise/061599_curve.html)
- Smith, A. G. (2001). Applying Evaluation Criteria to New Zealand Government Websites. *International Journal of Information Management*, 21(2), 137-149.
- Spern, K., & Bahanatka, L. (2000). Information Architecture: A New Reason to Index. *Key Words*, 8(6), 206-207.
- Sreenivasulu, V. (2000). The Role of a Digital Librarian in the Management of Digital Information Systems (DIS). *The Electronic Library*, 18(1), 12-10.
- Stake, R. E. (2000). Case Studies. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (ed), *Handbook of Qualitative Research* (2nd ed.), (p. 435-454). Thousand Oaks: Sage.
- Starnes, J. K., Graves, J., & Justice, J. (1997). *The Complete Intranet Source for Information Professionals*. Washington D.C.: Special Libraries Association.
- Statistique Canada. (2000). Le commerce électronique et l'utilisation commerciale d'Internet. *Le Quotidien*.  
Adresse URL <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/000810/q000810a.htm>
- Statistique Canada. (2001). Commerce électronique et technologie. *Le Quotidien*. Adresse URL <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/010403/q010403a.htm>
- Statistique Canada. (2002). Commerce électronique et technologie. *Le Quotidien*.  
Adresse URL <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/020402/q020402a.htm>
- Statistique Canada. (2003). Commerce électronique et technologie. *Le Quotidien*.  
Adresse URL <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/030402/q030402a.htm>
- Strom, D. (1997). Road Map to the Extranet. *Datamation*, 43(11), 60-64.
- Stuart, A. (1999). Hired Guns: E-Strategy. *CIO Web Business Magazine*. Adresse URL [http://www.cio.com/archive/webbusiness/110199\\_hired.html](http://www.cio.com/archive/webbusiness/110199_hired.html)
- Sullivan, J. (1999). What are the Functions of Corporate Home Pages? *Journal of World Business*, 34(2), 193-210.
- Swanson, T. A. (2001). From Creating Web Pages to Creating Web Sites: The Use of Information Architecture for Library Web Site Redesign. *Internet Reference Services Quarterly*, 6(1), 1-12.

- [Syracuse University School of Information Studies]. (s.d.). *Librarians in the 21st Century: Libraries & the Internet*. Page Web consultée le 28 juin 2003. Adresse URL <http://istweb.syr.edu/21stcenlib/where/internet.html>
- Takahashi, K. (1998). Metalevel Links: More Power to your Links. *Communications of the ACM*, 41(7), 103-105.
- Taylor, M. J., England, D., & Gresty, D. (2001). Knowledge for Web Site Development. *Internet Research*, 11(5), 451-461.
- Taylor, R. S. (1986). *Value-Added Processes in Information Systems*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Telleen, S. L. (1996). *Intranet Organization: Strategies for Managing Change*. Page Web consultée le 22 novembre 2000. Adresse URL <http://www.iorg.com/intranetorg/index.html>
- Telleen, S. L. (1999). How Firms Manage and Meld Internet, Intranet, and Extranet. *Internet World*, 5(13), p. 15.
- Tellier, S. (2000). L'intranet corporatif: une boîte de Pandore? *Direction Informatique*, 13, 15.
- Tesch, Renata. (1990). *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*. Bristol: Falmer Press.
- Tognazzini, B. (s.d.). *AskTog: First Principles*. Page Web consultée le 7 février 2003. Adresse URL <http://www.asktog.com/basics/firstPrinciples.html>
- Toms, E. G., & Campbell, D. G. (1999). Genre as Interface Metaphor: Exploiting Form and Function in Digital Environments. In *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'99)*. [s.l.]: IEEE Computer Society. Adresse URL <http://dlib.computer.org/conferen/hicss/0001/pdf/00012008.pdf>
- Trauth, E. M., Kahn, B. K., & Warden, F. (1991). *Information Literacy: an Introduction to Information Systems*. New York: Macmillan.
- Turner, S. (2002). The HEP Test for Grading Web Site Usability. *Computers in Libraries*, 22(10), 37-39.
- UsableNet. (2003). *UsableNet - LIFT Online - Tests Settings [All Tests]*. Page Web consultée le 18 février 2003. Adresse URL [http://www.usablenet.com/frontend/editRIPref.go?rs\\_id=448](http://www.usablenet.com/frontend/editRIPref.go?rs_id=448)
- van der Walt, P. W., & van Brakel, P. A. (1997). The Webmaster: a New Player in the Information Center's Online Team. *The Electronic Library*, 15(6), 447-453.
- W3C. (1999). *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*. Page Web consultée le 18 février 2003. Adresse URL <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT>

- Watson, I. (1999). Internet, Intranet, Extranet: Managing the Information Bazaar. *Aslib Proceedings*, 51(4), 109-114.
- Watson, I. (2000). Extranets. What's the Fuss? *Information Outlook*, 4(2), 10-11.
- Web Developer's <Virtual Library>. (s.d.). *WDVL: Web-related Occupations and Professions*. Page Web consultée le 21 juillet 2000. Adresse URL <http://www.stars.com/Internet/Web/Jobs/>
- Weir, A. ([2000]). The Information Professional of the Future: What Skills Will Be Needed and How Will They Be Acquired? In *Capitalising on Knowledge: The Information Profession in the 21st Century. Annual Conference of the Australian Library and Information Association*. Adresse URL <http://www.alia.org.au/conferences/alia2000/proceedings/aileen.weir.html>
- whatis?com. (s.d.). *whatis.com*. Page Web consultée le 22 mars 2000. Adresse URL <http://www.whatis.com/>
- White, M. (2001). Behind the Firewall: Architecture, Search, Integration: Classification Is the Common Denominator. *EContent*, 24(7), 54-55.
- White, M. (2003). Setting Standards for Intranet Success. *EContent*, 26(6), 36-37.
- Wisner, A. (1972). Textes généraux sur l'ergonomie, Laboratoire de physiologie du travail et d'ergonomie, Paris.
- Woodsworth, A. et al. (1992). The Information Job Family: Results of an Exploratory Study. *Library Trends*, 41(2), 250-268.
- Yates, J., & Orlikowski, W. J. (1992). Genres of Organizational Communication: A Structural Approach to Studying Communication and Media. *Academy of Management Review*, 17(2), 299-326.
- Yin, R. K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage. [Applied Social Research Methods Series No. 5]
- Zhang, P., & von Dran, G. M. (2000). Satisfiers and Dissatisfiers: A Two-Factor Model for Website Design and Evaluation. *Journal of the American Society for Information Science*, 51(14), 1253-1268.

# **Annexe 1. Liste des politiques d'information pan-gouvernementales liées aux SIW analysées**

## **Politiques holistiques traitant les SIW dans leur globalité (n=7)**

- *Diffusion de l'information électronique - Guide pratique des bases de données pour les gestionnaires*, 1992
- *Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (version 1.0) (W3C)*, 1999
- *Guide d'Internet du Gouvernement du Canada*, 3e édition
- *Loi uniforme sur le commerce électronique*, 2000
- *Normalisation des sites Internet (NSI) ou Uniformité de la présentation et de l'exploitation pour Internet (UPE)*
- *Politique d'utilisation des réseaux électroniques*, 1998
- *Stratégie canadienne sur le commerce électronique*, 1998

## **Politiques spécifiques sur certains aspects des SIW (n=14)**

- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*
- *Loi uniforme sur la preuve électronique*, 1998
- *NCTTI 14 : Langage normalisé de balisage généralisé (SGML) - Critères*, 1992
- *NCTTI 22 : Lignes directrices sur l'application de la norme ISO 9001 au développement, la production et le soutien des logiciels - Critères d'applicabilité*, 1991
- *NCTTI 23 : Vocabulaire des technologies de l'information - Critères d'applicabilité*, 1992
- *NCTTI 26 : Évaluation de logiciels - Caractéristiques de la qualité d'un logiciel et directives d'utilisation - Critères d'applicabilité*, 1993
- *NCTTI 27 : Technologie de l'information, Processus afférents au cycle de vie des logiciels - Critères d'applicabilité*, 1996
- *NCTTI 3 : Jeu de caractères codés pour les échanges d'information - Critères d'applicabilité*, 1992
- *NCTTI 39 : Normes de l'information et de la technologie du Conseil du Trésor, Partie 1 : Norme des métadonnées du Gouvernement en direct*, 2001
- *NCTTI 39 : Normes de l'information et de la technologie du Conseil du Trésor, Partie 2 : Norme du vocabulaire contrôlé*, 2001
- *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*, 1997
- *Politique de gestion de l'infrastructure à clé publique au gouvernement du Canada*, 1999
- *Politique sur l'autorisation et authentification électroniques (Fonction de contrôleur) (Chapitre 2-2)*, 1996
- *Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : Le cadre canadien*, 1999

## **Politiques génériques sur la gestion de l'information et les technologies de l'information (n=29)**

- *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information / Partie I*, 1996
- *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information / Partie II - Solutions pour l'application des principes*, 1998
- *Conservation des documents essentiels : guide à l'intention des services gouvernementaux, des organismes, des établissements et de l'entreprise privée*, 1996
- *Loi sur l'accès à l'information*
- *Loi sur la Bibliothèque nationale*
- *Loi sur la gestion des finances publiques*
- *Loi sur la preuve au Canada*
- *Loi sur la protection civile*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- *Loi sur le Droit d'auteur (Révisée)*
- *Loi sur les archives nationales du Canada*
- *Loi sur les langues officielles*
- *Loi sur les mesures d'urgence*
- *Manuel du Conseil du Trésor - Accès à l'information*, 1993
- *Manuel du Conseil du Trésor - Communications / Chap. 2. Programme de coordination de l'image de marque*, 1990
- *Manuel du Conseil du Trésor - Politique sur les services communs*, 1997
- *Manuel du Conseil du Trésor - Protection des renseignements personnels*, 1993
- *Manuel du Conseil du Trésor - Sécurité*, 1995
- *Manuel du Conseil du Trésor - Volume Gestion de l'information / Chap. 1-2. Améliorer les services en utilisant l'information et les technologies de façon novatrice*, 1994
- *Manuel du Conseil du Trésor - Volume Gestion de l'information / Chap. 2-1. La gestion des technologies de l'information*, 1994
- *Manuel du Conseil du Trésor - Volume Gestion de l'information / Chap. 2-2. Lignes directrices*, 1994
- *NCTTI 18 : Normes pour la gestion de la qualité et l'assurance de la qualité, Lignes directrices pour la sélection et l'utilisation - Critères d'applicabilité*, 1991
- *NCTTI 19 : Systèmes de qualité - Modèle pour l'assurance de la qualité en conception/développement, production, installation et soutien après la vente - Critères d'applicabilité*, 1991
- *NCTTI 20 : Systèmes de qualité - Modèle pour l'assurance de la qualité en production et installation - Critères d'applicabilité*, 1991
- *NCTTI 21 : Systèmes de qualité - Modèle pour l'assurance de la qualité en contrôle et essais finals - Critères d'applicabilité*, 1991
- *Orientations stratégiques de la gestion de l'information et de la technologie de l'information : Pour servir la population canadienne du XXI<sup>e</sup> siècle*, 1999
- *Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide des technologies de l'information (ébauche pour discussion)*, 1994
- *Politique de communication du gouvernement du Canada*, 2002
- *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale*, 2003

## **Annexe 2. Grille d'analyse pour les politiques d'information gouvernementales liées aux SIW**

# ÉTUDE DU RÔLE DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION FACE AUX SYSTÈMES D'INFORMATION WEB : LE CAS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL CANADIEN

## GRILLE D'ANALYSE DES POLITIQUES D'INFORMATION GOUVERNEMENTALES LIÉES AUX SIW

### IDENTIFICATION

Titre de la politique : \_\_\_\_\_

Source : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Analyste : \_\_\_\_\_

### GRILLE

**Domaine d'application de l'instrument réglementaire**

**Liens avec d'autres instruments réglementaires**

**Prémises liées à cet instrument réglementaire**

**Définitions liées aux systèmes d'information Web**

**Buts et objectifs de l'instrument réglementaire**

**Mesures d'implantation prévues dans l'instrument :**

- Principes directeurs
- Types de mesures
- Responsables de l'implantation
- Mécanismes/processus d'implantation

**Mesures d'évaluation et de contrôle prévues dans l'instrument :**

- Principes directeurs
- Types de mesures
- Responsables de l'évaluation et du contrôle
- Mécanismes/processus d'évaluation et de contrôle

**Rôles / Responsabilités :**

- Acteurs
- Rôles / Responsabilités

## **Annexe 3. Instruments pour les entrevues en profondeur en personne avec les professionnels de l'information impliqués dans des SIW**

### **Versions bilingues**

Bordereau de transmission par télécopieur ..... xxii

### **Versions françaises**

Lettre de sollicitation ..... xxiii

Formulaire de consentement ..... xxiv

Guide d'entrevue ..... xxv

Feuille réponse ..... xxix

Lettre de remerciements ..... xxx

### **Versions anglaises**

Solicitation letter ..... xxxi

Consent form ..... xxxii

Interview guide ..... xxxiii

Response sheet ..... xxxvii

Thank-you letter ..... xxxviii

Date : «Date»  
Destinataire : «Titre» «Prénom» «Nom»  
«Poste», «Unite»  
«Organisation»  
No de télécopieur : «Fax»  
Expéditrice : Christine Dufour, M.B.S.I.  
Agente de recherche / Research assistant  
Numéro de téléphone : +1 (514) 343-6111 poste 13865  
Numéro de télécopieur : +1 (514) 343-5753  
Courriel : christine.dufour@umontreal.ca  
Nombre de pages envoyées (incluant celle-ci) : 3

---

---

**MESSAGE :**

«Titre»,

La présente est pour solliciter votre participation à un projet de recherche s'intéressant aux systèmes d'information Web dans le contexte d'un gouvernement visant à devenir "électronique". Vous trouverez l'information détaillée dans la lettre ci-jointe.

Je vous prie d'agréer, «Titre», l'expression de mes salutations distinguées.

---

Dear Madam/Sir:

I want to solicit your participation to a research project related to the implementation of Web information systems in the context of an "electronic" government. You will find a more complete description in the following letter.

Sincerely yours,

Christine Dufour, M.B.S.I.  
Agente de recherche / Research assistant  
christine.dufour@umontreal.ca  
Tél.: (514) 343-6111 poste 13865; Fax: (514) 343-5753

**Avis de confidentialité**

*Cette transmission peut contenir des informations confidentielles, privilégiées et destinées uniquement à la personne à qui elle est adressée. Toute personne qui, dans le cadre de ses fonctions, prend connaissance de la présente communication sans être la véritable destinataire est tenue à la confidentialité.*

*Toute distribution ou divulgation de ce document est donc interdite.*

Montréal, «date»

«titre» «nom»  
 «poste» «unite»  
 «organisation»  
 «adresse»

**Objet : Étude du rôle des professionnels de l'information dans les systèmes d'information Web : Le cas du gouvernement fédéral canadien**

«Titre»,

Les organisations adoptent de plus en plus des systèmes d'information Web (SIW) tels que des sites Web externes, des intranets, des extranets ou des systèmes de commerce électronique. Ces SIW, qui modifient l'environnement informationnel de ces organisations, peuvent avoir un impact sur le travail des professionnels de l'information.

Mais comment les professionnels de l'information adaptent-ils leurs rôles à l'introduction de SIW? C'est ce que vise à comprendre l'étude que je mène dans le cadre de mon doctorat en sciences de l'information, sous la direction de la professeure Pierrette Bergeron de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal. Mon étude s'inscrit dans un projet de recherche qui s'intéresse aux caractéristiques de l'environnement informationnel du gouvernement fédéral canadien qui vise à devenir un gouvernement électronique par l'implantation de divers SIW. Ce projet bénéficie d'une subvention du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH). Vous trouverez de l'information supplémentaire sur l'avancement du projet sur son site Web à l'URL: <http://www.esi.umontreal.ca/~dufourch/siw.html>.

Votre participation en tant que professionnel«le» de l'information œuvrant dans les SIW est essentielle à la réalisation de ce projet de recherche. J'aimerais donc vous rencontrer pour conduire une entrevue d'environ une heure, ainsi que pour étudier, sur place, le ou les SIW dans lesquels vous êtes impliqué«e». L'entrevue pourra se dérouler, selon votre préférence, en français ou en anglais et se tiendra au moment qui vous convient le mieux.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à cette demande. Je communiquerai avec vous sous peu pour connaître votre disponibilité et, je l'espère, prendre rendez-vous.

Je vous prie d'agréer, «Titre», l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Christine Dufour, M.B.S.I.  
 Étudiante au doctorat / Agente de recherche  
 christine.dufour@umontreal.ca  
 Tél.: 514-343-6111 poste 13865; Fax: 514-343-5753

**ÉTUDE SUR LES CARACTÉRISTIQUES DE L'ENVIRONNEMENT  
INFORMATIONNEL D'UNE ORGANISATION AYANT IMPLANTÉ DES  
SYSTÈMES D'INFORMATION WEB**

**FORMULAIRE DE CONSENTEMENT**

Pierrette Bergeron, Ph.D.  
Directrice du projet  
Professeure agrégée

Christine Dufour, M.B.S.I.  
Assistante de recherche  
Étudiante au doctorat

Tél.: 514-343-6111 poste 13865; Fax: 514-343-5753; Courriel: christine.dufour@umontreal.ca

**But:** Cette recherche a pour but d'examiner les caractéristiques de l'environnement informationnel du gouvernement fédéral canadien qui vise à devenir un gouvernement électronique par l'implantation de divers systèmes d'information Web (SIW). Elle a pour objectifs de mieux comprendre l'adéquation des environnements informationnels en regard des SIW et de leur diversité, ainsi que les rôles des professionnels de l'information dans ce nouvel environnement informationnel. Par votre participation, vous contribuerez à une meilleure compréhension de ce phénomène auquel doivent faire face les organisations.

**Procédures:** Afin de réaliser cette recherche, une entrevue d'environ une heure sera conduite. Cette entrevue sera enregistrée.

**Confidentialité:** Le nom de chaque répondant-e demeure confidentiel. Il ne peut être identifié dans une publication. La directrice du projet conserve les notes d'entrevues et les enregistrements de l'entrevue. Seuls elle et son équipe de recherche ont accès à ces notes et enregistrements.

**Questions:** Vous êtes libre d'interrompre en tout temps l'intervieweuse au cours de l'entrevue afin de poser des questions. Vous êtes particulièrement invité-e à le faire avant de signer ce formulaire. Il est entendu que vous pouvez cesser votre participation à l'entrevue en tout temps. Vous pouvez également choisir de ne pas répondre à une question donnée.

Intervieweuse: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_  
Christine Dufour

**Consentement du/de la répondant-e:** J'ai pris connaissance du but de l'étude et ai pu poser toutes les questions nécessaires. Je comprends que je peux cesser ma participation en tout temps. J'accepte de mon plein gré de participer à cette étude. Je reconnais avoir 18 ans ou plus.

Répondant-e: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

# ÉTUDE DU RÔLE DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION DANS LES SYSTÈMES D'INFORMATION WEB : LE CAS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL CANADIEN

## Entrevues en personne avec les professionnels de l'information

### GUIDE D'ENTREVUE

#### INTRODUCTION

- **Remerciements**
- **Présentation du projet**
  - Étude dans le cadre de mon doctorat en sciences de l'information
  - *But* : examiner comment les professionnels de l'information adaptent leur rôle à l'implantation de systèmes d'information Web (SIW) c'est-à-dire des systèmes d'information basés sur les technologies Web comme les intranets, les sites Web externes, les extranets et les systèmes de commerce électronique
  - Étude s'inscrit dans un projet de recherche subventionné par CRSH
    - Sous la direction de Pierrette Bergeron
    - *But* : examiner les caractéristiques de l'environnement informationnel du gouvernement fédéral canadien qui vise à devenir "un gouvernement électronique" par l'implantation de divers systèmes d'information Web (SIW)
    - *Objectif* : mieux comprendre l'adéquation des environnements informationnels en regard des SIW, la diversité des SIW, ainsi qu'en particulier les rôles des professionnels de l'information dans ce nouvel environnement informationnel
- **Présentation du formulaire de consentement**
  - Lire le formulaire de consentement au répondant

#### QUESTIONNAIRE

- 1) **Information sur le répondant**
  - a) Quel est votre **titre exact**?
  - b) De quel type est votre **poste** (numéro de poste [par ex. LS-4], catégorie [cadre ou syndiqué, gestionnaire, professionnel, technicien, commis])?
  - c) De quelle **unité** faites-vous partie?
  - d) De **qui relevez-vous** dans l'organigramme du ministère? Quel est son type de poste?
  - e) Y a-t-il d'autres **unités relevant de ce groupe** [*demander un organigramme + description de tâches*]?

2) **SIW du ministère**

- a) Quels **SIW** retrouve-t-on dans votre ministère (unité, direction, ministère)?
- b) Parmi ceux-ci, dans lequel(lesquels) **êtes-vous impliqué**?

**[Faire i), ii), iii), iv), v), vi) et vii) pour chaque SIW identifié en b)]**

- i) Pouvez-vous, en quelques mots, me le **décrire** (nom, date d'entrée en fonction, objectifs, utilisateurs, portée [unité, direction, ministère], etc.)?
- ii) Depuis **quand** êtes-vous impliqué sur ce SIW?
- iii) Pouvez-vous me décrire précisément votre **implication** sur ce SIW? Quelles sont vos tâches liées au SIW?
- iv) Quel **pourcentage de votre charge de travail** représentent vos tâches liées à ce SIW?
- v) Qu'est-ce qui a **motivé** votre implication dans ce SIW?

3) **Autres intervenants (personnes/services/fonctions)**

**[Faire a), b), c) et d) pour chaque SIW où le répondant intervient]**

- a) Quels sont les **autres intervenants (personnes/services/fonctions)** dans l'organisation (unité, direction, ministère) qui, d'après vous, sont impliqués dans la mise en place du SIW où vous intervenez?
- b) Quels sont les **autres intervenants (personnes/services/fonctions) à l'extérieur de l'organisation** (hors ministère mais dans le gouvernement fédéral, hors gouvernement fédéral) qui, d'après vous, sont impliqués dans la mise en place du SIW où vous intervenez?
- c) Pouvez-vous me dire quelle(s) **tâche(s)** remplissent ces **autres intervenants**?
- d) Quels sont, selon vous, les **joueurs les plus importants** parmi les différents intervenants identifiés [*utiliser les catégories d'intervenants nommés par le répondant*]? À votre avis, qui (groupe/unité ou poste) exerce le **plus d'influence** dans les décisions concernant le SIW dans votre ministère dans lequel vous êtes impliqué?

4) **Liens entre le répondant et les autres intervenants de l'organisation (unité, direction, ministère) impliqués dans les SIW où le répondant intervient**

[Faire a), b) et c) pour chaque SIW où le répondant intervient]

- a) Quels **types de liens** avez-vous avec les autres intervenants de votre organisation (unité, direction, ministère) impliqués dans le SIW où vous intervenez? (Client/vendeur, collaboration, compétition, ...)
- b) Comment **qualifieriez-vous** la relation que vous avez avec les autres intervenants de votre organisation impliqués dans ce SIW sur une échelle de 1 à 5, **1 étant "relation difficile" et 5 "très bonne relation"**?
- c) Dans quel **contexte** avez-vous à interagir avec ces intervenants (équipe, comité, etc.)?

5) **Liens entre le répondant et les autres intervenants à l'extérieur de l'organisation (hors ministère mais dans le gouvernement fédéral, hors gouvernement fédéral) impliqués dans les SIW où le répondant intervient**

[Faire a), b), c) et d) pour chaque SIW où le répondant intervient]

- a) Quels **types de liens** avez-vous avec les autres intervenants extérieurs à votre organisation (hors ministère mais dans le gouvernement fédéral, hors gouvernement fédéral) impliqués dans le SIW où vous intervenez? (Client/vendeur, collaboration, compétition, ...)
  - b) Comment **qualifieriez-vous** la relation que vous avez avec les autres intervenants extérieurs à votre organisation impliqués dans ce SIW sur une échelle de 1 à 5, **1 étant "relation difficile" et 5 "très bonne relation"**?
  - c) Dans quel **contexte** avez-vous à interagir avec ces intervenants (équipe, comité, etc.)?
  - d) À votre avis, pourquoi votre ministère fait-il appel à des **compétences externes**?
- 6) **Influence sur les décisions** concernant les SIW dans lesquels le répondant est impliqué

[Faire a) pour chaque SIW où le répondant intervient]

- a) Quelle influence avez-vous sur les décisions prises concernant le SIW de votre ministère (unité, direction, ministère) dans lequel vous êtes impliqué?
- 7) **Politiques d'information gouvernementale sur les SIW**
- a) Quelles sont les **politiques d'information gouvernementales propres aux SIW** dont vous devez tenir compte (ministère, gouvernement)?
  - b) Comment décririez-vous votre implication dans les **développements des politiques d'information liées** aux SIW dans votre ministère ou au sein du gouvernement? À quel(s) comités ou groupes de travail sur les politiques liées aux SIW participez-vous?
  - c) Quelle est votre **influence** sur ces politiques liées aux SIW?
  - d) Selon vous, quelle **influence ont les politiques gouvernementales** sur les SIW? Quelle est l'**utilité de ces politiques**?
  - e) Comment se fait l'évaluation du **respect de ces politiques**?

- 8) **Compétences nécessaires aux SIW** [*attention à ne pas glisser vers les professions*]
- a) Selon vous, quelles sont les **compétences nécessaires aux SIW**?
- 9) **Place des professionnels de l'information**
- a) Quelle devrait être la **place des professionnels de l'information** dans les SIW?  
Qu'apportent-ils de particulier, quelle est leur **valeur ajoutée** par rapport aux SIW?
  - b) Quels sont les **obstacles à l'intervention des professionnels de l'information** dans les SIW (de manière générale, dans leur ministère, a sein du gouvernement)?
- 10) **Information démographique** [*sur feuille réponse*]
- a) Formation scolaire: niveau, programme, champs d'étude
  - b) Nombre d'années d'expérience dans le poste actuel
  - c) Nombre d'années d'expérience avec les systèmes d'information Web
    - i) Moyens utilisés pour acquérir les compétences nécessaires
  - d) Nombre d'années d'expérience dans l'organisation
  - e) Nombre d'années d'expérience de travail en tout

## CONCLUSION

- Aspects des SIW non abordés
- Accès aux SIW
- Envoi d'un sommaire des résultats de l'étude
- Remerciements

**ÉTUDE DU RÔLE DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION DANS LES  
SYSTÈMES D'INFORMATION WEB : LE CAS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL  
CANADIEN**

**Entrevues en personne avec les professionnels de l'information**

FEUILLE RÉPONSE

**IDENTIFICATION**

Répondant : \_\_\_\_\_  
 Date d'entrevue : \_\_\_\_\_ Début : \_\_\_\_\_ Fin : \_\_\_\_\_  
 Enquêteur : \_\_\_\_\_

**RÉPONSES**

10) Information démographique

- a) Formation scolaire: niveau, programme, champs d'étude

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- b) Nombre d'années d'expérience dans le poste actuel \_\_\_\_\_

- c) Nombre d'années d'expérience avec les systèmes d'information Web \_\_\_\_\_

- i) Acquisition des compétences \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- d) Nombre d'années d'expérience dans l'organisation \_\_\_\_\_

- e) Nombre d'années d'expérience de travail en tout \_\_\_\_\_

**Sommaire des résultats :**    OUI    NON

Montréal, «date»

«titre» «nom»  
«poste» «unité»  
«organisation»  
«adresse»

**Objet : Étude du rôle des professionnels de l'information dans les systèmes d'information Web : Le cas du gouvernement fédéral canadien**

«Titre»,

Je souhaite vous remercier vivement de l'entrevue accordée le «DateEntrevue» dernier dans le cadre de la recherche visant à mieux comprendre comment les professionnels de l'information adaptent leur rôle à l'implantation de systèmes d'information Web (SIW). Cette entrevue a permis de recueillir des données essentielles pour cette recherche. Veuillez prendre note que vous trouverez de l'information sur le déroulement du projet sur son site Web à l'URL: <http://www.esi.umontreal.ca/~dufourch/siw.html>.

Je vous prie d'agréer, «Titre», l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Christine Dufour, M.B.S.I  
Étudiante au doctorat  
Assistante de recherche  
[christine.dufour@umontreal.ca](mailto:christine.dufour@umontreal.ca)  
tél.: 514-343-6111 poste 13865  
fax: 514-343-5753

Montreal, «date»

«title» «name»

«position»

«organisation»

«address»

**Subject: Study of the roles of information professionals in Web information systems:  
The case of the Canadian federal government**

Dear Madam/Sir:

The adoption rate of Web information systems (WIS) by organisations is increasing. These WIS include external Web sites, intranets, extranets and e-commerce systems. Such systems modify the information environment of these organisations and may have some impact on the work of information professionals.

But how do information professionals adapt their role to the implementation of WIS? The study I am conducting for my Ph.D. in information sciences, under the direction of Professor Pierrette Bergeron of the École de bibliothéconomie et des sciences de l'information of the Université de Montréal, tries to address this question. My study is part of a research project on the characteristics of the information environment of the Canadian federal government, which aims to become an electronic government by implementing various WIS. This research project is funded by the Social Sciences and Humanities Research Council of Canada (SSHRC). You can find additional information on the progress of the project on its Web site at URL: <http://www.esi.umontreal.ca/~dufourch/siw.html>.

Since you are an information professional working in WIS, your participation to this study would be invaluable. I am aware of the value of your time and I have designed an interview that can be completed in about an hour. The interview may be completed by an examination of the WIS in which you are involved. The interview can be conducted in either English or French, as you prefer. I would arrange to meet with you at your convenience.

I very much appreciate your attention to this request. I will contact you soon concerning the feasibility of your participation in this research and hope to make an appointment with you at that time.

Sincerely yours,

Christine Dufour, M.L.I.S.  
Ph.D. candidate / Research assistant  
[christine.dufour@umontreal.ca](mailto:christine.dufour@umontreal.ca)  
Tel.: (514) 343-6111 ext. 13865; Fax: (514) 343-5753

**STUDY OF THE CHARACTERISTICS OF THE INFORMATION  
ENVIRONMENT OF AN ORGANIZATION WHICH HAS IMPLEMENTED  
WEB INFORMATION SYSTEMS**

CONSENT FORM

---

Pierrette Bergeron, Ph.D.  
Project director  
Associate professor

Christine Dufour, M.L.I.S.  
Research assistant  
Ph.D. candidate

---

Tel.: 514-343-6111 ext. 13865; Fax: 514-343-5753; E-mail: christine.dufour@umontreal.ca

---

**Goal:** The purpose of this research is to examine the characteristics of the information environment of the Canadian federal government, which aims to become an "electronic government" by implementing various Web information systems (WIS). The goal of this research is to gain a better understanding of the suitability of the information environments with the WIS, the WIS diversity, and the roles of the information professionals in this new information environment. Your participation in this study is essential to meet these objectives.

**Procedures:** To realize this goal, an interview that will last about one hour will be conducted. The interview will be tape-recorded.

**Confidentiality:** The name of each respondent will be kept anonymous. It will not be identified in a publication. The interview notes, recordings, and documents will be kept by the project director. Only the project director and her research assistants will have access to them.

**Questions:** You are free to ask questions at any time during the interview. You are especially welcome to ask questions before signing this form. You are free to terminate the interview at any time and to choose not to answer to any questions.

Investigator: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_  
Christine Dufour

**Respondent's statement:** The study described above has been explained to me. I have had the opportunity to ask questions. I am over the age of 18. I agree to participate to the study.

Respondent: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

# STUDY OF INFORMATION PROFESSIONALS' ROLES IN WEB INFORMATION SYSTEMS: THE CASE OF THE CANADIAN FEDERAL GOVERNMENT

## In person interviews of information professionals

### INTERVIEW GUIDE

#### INTRODUCTION

- **Thanks**
- **Presentation of the project**
  - Study for my ph.d. in information science
  - *Goal* : to examine how information professionals adapt their role to the implementation of Web information system (WIS) that are information systems based on Web technologies such as external Web sites, intranets, extranets and e-commerce systems
  - Study taking place in a project funded by SSHRC
    - Under the direction of Pierrette Bergeron
    - *Goal* : to examine the characteristics of the information environment of the Canadian federal government which aims to become an "electronic government" by implementing various Web information systems (WIS)
    - *Objective* : to gain a better understanding of the suitability of information environments with WIS, WIS diversity, and the roles of information professionals in this new information environment
- **Presentation of the consent form**
  - Read the consent form to the respondent

#### QUESTIONNAIRE

- 1) **Information on the respondent**
  - a) What is your **exact title**?
  - a) Of what type is your **position** (classification number [for ex. LS-4], class [union member or officer, manager, professional, technician, clerk])?
  - c) To which **unit** do you belong?
  - d) **Under whom** are you in the organizational chart of your department? Of what type is his(her) position?
  - e) Are there **other units in this group** [ask for an organizational chart + tasks description]

2) **Department's WIS**

- a) What are the **WIS** implemented in your department (unit, direction, department)?
- b) In which of these WIS are you **involved**?

**[Ask i), ii), iii), iv), v), vi) and vii) for each WIS identified by the respondent in b)]**

- i) Can you, in a few words, **describe** it (name, date of introduction, goals, clientele, range [unit, direction, department], etc.)?
- ii) For **how long** have you been involved in this WIS?
- iii) Can you describe precisely your **involvement** in this WIS? What **tasks** of yours are related to WIS?
- iv) What **percentage of your work** is filled by WIS related tasks?
- v) Can you explain the **motivations** that have induced your implication in the WIS?

3) **Other players (persons/services/functions)**

**[Ask a), b), c) and d) for each WIS in which the respondent is involved]**

- a) Who are the **other players (persons/services/functions), in the organization** (unit, direction, department), involved in the WIS in which you are implicated?
- b) Who are the **other players (persons/services/functions), outside the walls of the organization** (outside the department but inside the federal government, outside the federal government), involved in the WIS in which you are implicated?
- c) Can you describe the **tasks** of these **other players**?
- d) Who are the **most important players** [*use the types of players named by the respondent*]? In your opinion, who (group, units, function) have the **greatest influence** on the decisions related to the WIS in which you are involved?

4) **Links between the respondent and the other players in the organization involved in the WIS in which the respondent is implicated**

[Ask a), b) and c) for each WIS in which the respondent is involved]

- a) What **type of links** do you have with the other players in the organization (unit, direction, department) involved in the WIS? (Client/vendor, collaboration, competition, ...)
- b) What **kind of relations** do you have with them on a scale from 1 to 5, **1 being "difficult relation" and 5 "very good relation"**?
- c) In what **context** do you have to interact with them (team, committee, etc.)?

5) **Links between the respondent and the players outside the organization involved in WIS in which the respondent is implicated**

[Ask a), b), c) and d) for each WIS in which the respondent is involved]

- a) What **type of links** do you have with the other players outside the organization (outside the department but inside the federal government, outside the federal government) involved in the WIS? (Client/vendor, collaboration, competition, ...)
- b) What **kind of relations** do you have with them on a scale from 1 to 5, **1 being "difficult relation" and 5 "very good relation"**?
- c) In what **context** do you have to interact with them (team, committee, etc.)?
- d) In your opinion, why does your department have to seek **help outside its walls**?

6) **Influence on decisions** related to WIS in which the respondent is involved

[Ask a) for each WIS in which the respondent is involved]

- a) What is your influence on the decisions related to the WIS in which you are involved?

7) **WIS related governmental information policies**

- a) What are the **governmental information policies** related to WIS that you have to consider (department, federal government)?
- b) In your opinion, how are you involved in the **development of the governmental information policies related to WIS** in your department or overall, for the federal government? In which committees or work teams on the WIS related policies are you involved?
- c) What is your **influence** on the WIS related policies?
- d) In your opinion, what is the **influence of the policies** on the WIS? What is the **utility of such policies**?
- e) How is the evaluation of the **respect of these policies** done?

- 8) **Competencies needed for the WIS** [*be careful not to shift to the professions*]
- a) In your opinion, what are the **competencies needed for the WIS**?
- 9) **Place of information professionals in WIS**
- a) What **place should the information professionals** have in WIS? What is their original contribution, their **added value** in the WIS context?
  - b) What **obstacles** could keep the information professionals outside the WIS world (in general, in your department, in the government)?
- 10) **Demographic elements** [*on response sheet*]
- a) Academic background: level, program, study field
  - b) Number of years in the current position
  - c) Number of years of experience with WIS
    - i) Means used to develop the necessary competencies
  - d) Number of years in the organization
  - e) Number of years of work experience in total

## CONCLUSION

- Aspects of WIS that have not been covered
- Access to WIS
- Sending of a summary of the study results
- Thanks

**STUDY OF INFORMATION PROFESSIONALS' ROLES IN  
WEB INFORMATION SYSTEMS: THE CASE OF THE CANADIAN FEDERAL  
GOVERNMENT**

**In person interviews of information professionals**

RESPONSE SHEET

**IDENTIFICATION**

Respondent: \_\_\_\_\_  
 Interview date: \_\_\_\_\_ Begin: \_\_\_\_\_ End: \_\_\_\_\_  
 Investigator: \_\_\_\_\_

**RESPONSES**

10) Demographic elements

- a) Academic background: level, program, study field

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- b) Number of years in the current position \_\_\_\_\_

- c) Number of years of experience with WIS \_\_\_\_\_

- i) Competencies development \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- d) Number of years in the organization \_\_\_\_\_

- e) Number of years of work experience in total \_\_\_\_\_

**Executive summary:**    YES    NO

Montreal, «date»

«title» «name»  
«position»  
«organisation»  
«address»

**Subject: Study of the roles of information professionals in Web information systems:  
The case of the Canadian federal government**

Dear Madam/Sir:

Many thanks for your participation in my research project, aimed at better understanding how information professionals adapt their role to the implementation of Web information systems (WIS). Your interview provided me with information essential for my research for which I am grateful. You can follow the progress of the project through its Web site at the URL: <http://www.esi.umontreal.ca/~dufourch/siw.html>.

Sincerely yours,

Christine Dufour, M.L.I.S.  
Ph.D. candidate  
Research assistant  
[christine.dufour@umontreal.ca](mailto:christine.dufour@umontreal.ca)  
Tel.: (514) 343-6111 ext. 13865  
Fax: (514) 343-5753

## **Annexe 4. Grille d'analyse pour les SIW**

Note: Rapport généré à partir de la base de données relationnelle *Access* ayant servi à la collecte des données pour l'analyse des SIW.

**IDENTIFICATION SIW**

Nom du SIW \_\_\_\_\_ Organisation \_\_\_\_\_  
 Lieu d'observation \_\_\_\_\_ Code SIW \_\_\_\_\_  
 Date \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
 Observateur \_\_\_\_\_

**RÉPONDANTS IMPLIQUÉS**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**GRILLE D'ANALYSE**

1) Type générique de SIW \_\_\_\_\_

2) Caractéristiques du SIW

*Dimension informationnelle*

Catégorie Contenu

Sous-catégorie Thèmes abordés

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Sous-catégorie Langue

\_\_\_\_\_

Sous-catégorie Mise à jour

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Sous-catégorie Méta-informations

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Sous-catégorie Quantité d'information

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Sous-catégorie Type d'information

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Catégorie Structure

Sous-catégorie Architecture

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Sous-catégorie Organisation et catégorisation

---

---

Sous-catégorie Profondeur

---

---

Catégorie Navigation

Sous-catégorie Style

---

Sous-catégorie Moyens

**Barre de navigation**

---

**Carte du site**

---

**Index**

---

**Liens hypertextes**

---

**Moteur de recherche interne**

---

**Représentation graphique**

---

**Table des matières**

---

**Autre**

---

---

**Notes**

---

---

Sous-catégorie Indices de localisation

---

---

***Dimension technologique***

Catégorie Technologies caractéristiques

**Application Web**

---

**Environnement sécurisé**

---

**Fichier plugiciel**

---

**Formulaire Web**

---

**Image cliquable**

---

**Langage script**

---

**Moteur de recherche interne**

---

**Multifenêtrage**

---

**Outil de communication**

---

**Page Web dynamique**

---

Autre

---

---

Notes

---

---

***Dimension de l'interface graphique***

Catégorie Identité visuelle

Texte

---

Couleurs

---

Symboles

---

Agencement

---

---

Cohérence

---

---

Autre

---

---

Notes

---

---

***Dimension de l'interaction système-utilisateurs***

Catégorie Modalités d'interaction avec les utilisateurs

Aide en ligne

---

Outil terminologique

---

FAQ

---

Interactivité

---

Outil de communication

---

Personnalisation

---

Autre

---

---

Notes

---

---

**COMMENTAIRES**

---

---

---

---

---

## Annexe 5. Typologie détaillée des SIW dans lesquels interviennent les professionnels de l'information.

---



---

### DIMENSION GÉNÉRALE

---

#### *Catégorie Buts visés*

---

**Définition de la catégorie :** Résultats que les concepteurs veulent atteindre à l'aide du SIW.

**Valeurs de la catégorie :**

- **Information**  
Fournir de l'information, sans but de vendre ou de convaincre, sur un sujet particulier.
- **Promotion**  
Fournir de l'information sur l'unité, la division ou l'organisation, dans un but de promotion : mandat, horaires, services offerts, personnel, etc.
- **Communication**  
Fournir des mécanismes pour permettre une discussion, un échange : courrier électronique, liste de discussion, formulaire de commentaires, etc.
- **Prestation de services**  
Utiliser les mécanismes du Web pour offrir des produits/services : fournir un accès à des bases de données, à des périodiques électroniques, PEB, etc.
- **Amélioration des processus**  
Améliorer les processus, les opérations : accès à l'information plus facile et rapide.
- **Partage d'information**  
Permettre aux personnels de partager de l'information par le biais du SIW.

*Note d'utilisation : un SIW peut avoir plus d'un but.*

---



---

### *Catégorie Clientèles ciblées*

---

**Définition de la catégorie :** Personnes à qui s'adresse le SIW

**Valeurs de la catégorie :**

- **Employés des bibliothèques du ministère**  
Ensemble des employés des bibliothèques d'un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Gouvernement du Canada dans son ensemble**  
Ensemble des employés du Gouvernement du Canada.
- **Grand public (sans restriction géographique ou autres)**  
Ensemble des individus sans restriction aucune.
- **Ministère**  
Ensemble des employés d'un ministère du Gouvernement du Canada
- **Public canadien**  
Ensemble des individus qui résident au Canada.
- **Public spécialisé (sujets)**  
Individus qui ont un intérêt particulier dans un ou des sujets.
- **Secteur d'un ministère**  
Ensemble des employés d'un secteur d'un ministère du Gouvernement du Canada.

*Note d'utilisation : un SIW peut avoir plus d'un type de clientèles.*

---

---

### *Catégorie Intervenants*

---

**Définition de la catégorie :** Personnes intervenant dans la planification, la conception et l'opérationnalisation, et la gestion d'un SIW.

**Valeurs de la catégorie :**

#### ENTITÉS ORGANISATIONNELLES

- **Bureau du Chef de l'information**  
Bureau du Chef de l'information d'un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Bureau du Gouvernement en direct**  
Bureau du Gouvernement en direct d'un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Compagnie en technologie**  
Compagnie externe au Gouvernement du Canada qui intervient sur certains aspects technologiques d'un SIW.
- **Compagnie qui offrent de la formation sur des aspects liés au Web**  
Compagnie externe au Gouvernement du Canada qui offre de la formation sur des thématiques liés aux SIW.
- **Division du ministère**  
Division au sein d'un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Groupe<sup>43</sup> de communications**  
Groupe responsable des communications au sein d'un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Groupe de gestion de l'information et des technologies de l'information**  
Groupe responsable de la gestion de l'information et technologies de l'information pour un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Groupe de graphisme**  
Groupe responsable des aspects graphiques pour un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Groupe de sécurité**  
Groupe responsable des aspects liés à la sécurité pour un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Groupe de traduction**  
Groupe qui intervient au niveau de la traduction du contenu d'un SIW.
- **Groupe en charge de l'approbation des contenus**  
Groupe responsable d'approuver les contenus des SIW avant leur mise en ligne pour un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Groupe sur les politiques**  
Groupe responsable des politiques pour un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Groupe technologique**  
Groupe responsable des aspects technologiques pour un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Service d'accessibilité Web**  
Service pan-gouvernemental qui teste l'accessibilité des SIW.
- **Service d'information**  
Bibliothèque ou centre d'information.

#### CATÉGORIES D'INDIVIDUS

- **Consultant en technologie**  
Consultant externe au Gouvernement du Canada qui intervient pour certains aspects technologiques.
  - **Fournisseur de contenu**  
Individu, interne ou externe au Gouvernement du Canada, qui fournit du contenu pour un SIW.
- 

<sup>43</sup> "Groupe" est utilisé pour rassembler les entités organisationnelles avec une même spécialisation (division, direction, service, etc.).

- **Gestionnaire**  
Individu en charge d'une unité, d'un service, d'une division.
- **Gestionnaire de programmes de contenu**  
Gestionnaire des programmes de contenu pour un ministère du Gouvernement du Canada.
- **Professionnels de l'information**  
Individu ayant une maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information ou l'équivalent.
- **Technologue**  
Individu qui travaille au niveau technologique.
- **Traducteur**  
Individu externe au Gouvernement du Canada qui intervient au niveau de la traduction du contenu d'un SIW.
- **Webmestre**  
Individu responsable de la gestion d'un SIW sur le plan opérationnel.

*Note d'utilisation : un SIW peut avoir plus d'un type de joueurs clés.*

---

## DIMENSION INFORMATIONNELLE

---

### *Catégorie Contenu*

---

**Définition de la catégorie :** Caractéristiques du contenu informationnel.

#### Sous-catégorie Thèmes abordés

**Définition de la sous-catégorie :** Principaux sujets traités dans le SIW.

#### Sous-catégorie Langue

**Définition de la sous-catégorie :** Langue(s) du contenu.

**Valeurs de la sous-catégorie :** Français, anglais, autres (à préciser).

#### Sous-catégorie Mise à jour

**Définition de la sous-catégorie :** Date de mise à jour de l'information et mise en relief des nouveaux contenus.

#### Sous-catégorie Méta-informations

**Définition de la sous-catégorie :** Éléments qui identifient les pages Web.

**Valeurs de la sous-catégorie :** Titres, URLs, métadonnées.

#### Sous-catégorie Quantité d'information

**Définition de la sous-catégorie :** Nombre de pages Web qui composent le SIW et longueur moyenne des pages Web.

*Note d'utilisation 1 : la quantité d'information est une approximation et se calcule à partir des impressions d'écrans des principales pages.*

*Note d'utilisation 2 : deux mesures sont prises pour la longueur des pages : longueur moyenne et longueur maximale. La longueur est donnée en terme du nombre de pages imprimées (format lettre).*

#### Sous-catégorie Type d'information

**Définition de la sous-catégorie :** Type d'information : données textuelles, visuelles, et/ou sonores.

---

### *Catégorie Structure*

---

**Définition de la catégorie :** Structure du SIW.

#### Sous-catégorie Architecture

**Définition de la sous-catégorie :** Type de structure prise par le SIW.

**Valeurs de la sous-catégorie :**

- **Architecture séquentielle**  
"Organisation linéaire des pages selon un ordre chronologique, logique (ex. : du général
-

---

au particulier) ou alphabétique (ex. : glossaire)." (Millerand & Martial, 2001, p. 17)

- **Architecture hiérarchique**  
"Organisation hiérarchique des pages autour d'une page d'accueil selon le principe de l'organigramme ou de la table des matières." (Millerand & Martial, 2001, p. 17)
- **Architecture base de données (de type grille)**  
"Organisation des pages en tableau selon des paramètres sans nécessairement de hiérarchisation des informations." (Millerand & Martial, 2001, p. 17)
- **Architecture en réseau (de type Web)**  
"Organisation de l'information selon le principe de la pensée associative (hypertexte)." (Millerand & Martial, 2001, p. 17)

*Note d'utilisation : un SIW peut avoir plus d'un type d'architecture.*

#### **Sous-catégorie Organisation et catégorisation**

**Définition de la sous-catégorie :** Principe(s) de classement de l'information à l'intérieur des pages Web du SIW.

**Valeurs de la sous-catégorie :** Unités d'analyse utilisées pour catégoriser l'information (sujets, dates, pays, etc.).

#### **Sous-catégorie Profondeur**

**Définition de la sous-catégorie :** Nombre maximal de niveaux de profondeur pour atteindre, à partir de la page d'accueil et par le chemin le plus court, l'information à l'intérieur du SIW.

*Note d'utilisation 1 : la page de garde ("splash screen"), lorsque présente, n'est pas comptée.*

*Note d'utilisation 2 : dans le cas de fichier plugiciel (par exemple un fichier Word ou PDF), le décompte arrête à la page où se trouve le lien vers le fichier.*

*Note d'utilisation 3 : dans le cas d'une application Web (par exemple une base de données), le décompte arrête à sa première page.*

---

---

## *Catégorie Navigation*

---

**Définition de la catégorie :** Style général de navigation ainsi que les moyens offerts pour naviguer dans le SIW.

### **Sous-catégorie Style**

**Définition de la sous-catégorie :** Style général de navigation.

**Valeurs de la sous-catégorie :**

- **Navigation en largeur**  
"Consiste à présenter toutes les options de navigation possibles (du moins celles de premier niveau) sur chaque page." (Millerand & Martial, 2001, p. 28)
- **Navigation en profondeur**  
"Consiste à présenter à l'utilisateur seulement le chemin parcouru, c'est-à-dire les catégories et sous-catégories traversées jusqu'à la page affichée." (Millerand & Martial, 2001, p. 28)

*Note d'utilisation : un SIW peut combiner les deux styles de navigation.*

### **Sous-catégorie Moyens**

**Définition de la sous-catégorie :** Moyens offerts aux utilisateurs pour atteindre l'information contenue dans le SIW.

**Valeurs de la sous-catégorie :**

- **Barre de navigation**  
"Barre d'outils constituée de boutons [textuels ou graphiques] qui facilitent à l'utilisateur la navigation à l'intérieur d'une base de données ou du réseau Internet." (Office de la langue française (OLF), s.d.) Les boutons de navigation peuvent pointer vers le contenu informationnel du site ou renvoyer aux fonctionnalités permettant d'utiliser le site. (Millerand & Martial, 2001, p. 30)  
*Note d'utilisation : valeur de catégorie accompagnée, au besoin, du type d'organisation utilisé (par exemple table des matières).*
  - **Carte du site**  
"Présentation du contenu d'un site Web, sous forme de table des matières ou de structure arborescente thématique afin d'en faciliter la visite." (Office de la langue française (OLF), s.d.)  
*Note d'utilisation : valeur de catégorie accompagnée, au besoin, du type d'organisation utilisé (par exemple table des matières).*
  - **Index**  
"Liste des éléments contenus dans un fichier ou un document, assortie de clés ou de références destinées à localiser ces éléments." (Association canadienne de normalisation, 1992)
  - **Liens hypertextes**  
Texte ou image qui, lors de son activation, permet d'accéder à d'autres données à l'intérieur ou à l'extérieur du SIW.
  - **Moteur de recherche interne**  
"Moteur de recherche intégré à un site Web, qui permet d'effectuer des recherches par mots-clés dans toutes les pages du site, notamment les archives, et de trouver ainsi plus rapidement l'information" (Office de la langue française (OLF), s.d.)  
*Note d'utilisation : valeur de catégorie qui s'applique pour les moteurs de recherche du SIW ainsi que les moteurs de recherche des bases de données en ligne.*
  - **Représentation graphique**  
"Transcription d'une information dans un système graphique." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
  - **Table des matières**  
"Liste des vedettes et des sous-vedettes des parties d'un document dans l'ordre dans lequel elles se présentent, avec indication des pages ou des colonnes où ces parties commencent." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
-

---

*Note d'utilisation : valeur de catégorie utilisée pour les tables de matières autres que celles présentes dans les cartes du site ou les barres de navigation.*

#### **Sous-catégorie Indice de localisation**

**Définition de la sous-catégorie :** Procédés utilisés pour permettre à l'utilisateur de savoir où il se situe dans l'architecture du SIW.

---

### **DIMENSION TECHNOLOGIQUE**

---

#### ***Catégorie Technologies caractéristiques***

---

**Définition de la catégorie :** Éléments technologiques distinctifs qui caractérisent le SIW.

**Valeurs de la catégorie :**

- **Application Web**  
"Application pouvant tourner sur un serveur Web." (Office de la langue française (OLF), s.d.) Par ex. : base de données en ligne, catalogue de bibliothèque.
- **Environnement sécurisé**  
"Ensemble de méthodes et de techniques visant à améliorer la sécurité des données transmises, afin d'éviter leur manipulation par des personnes non autorisées, leur perte ou leur détérioration accidentelle ou intentionnelle." (Office de la langue française (OLF), s.d.) Par ex. : le cryptage, les mots de passe, les signatures numériques, un coupe-feu.
- **Fichier nécessitant un plugiciel**  
Fichier dont la lecture demande l'utilisation d'un logiciel complémentaire au navigateur Web (par exemple fichier PDF, fichier Word, fichier Flash).
- **Formulaire Web**  
"Formulaire en ligne que l'on remplit à l'écran." (Office de la langue française (OLF), s.d.)  
*Note d'utilisation : valeur de catégorie utilisée pour les formulaires Web autres que ceux inclus dans des applications Web comme les bases de données.*
- **Image cliquable**  
"Image incluse comportant plusieurs zones sensibles servant d'ancres à des liens hypertextes différents." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
- **Langage de script**  
"Langage de programmation qui facilite la rédaction de programmes par l'utilisation de combinaisons de commandes et d'instructions préétablies." (Office de la langue française (OLF), s.d.) Par ex. : Perl, Visual Basic, JavaScript.
- **Moteur de recherche interne**  
"Moteur de recherche intégré à un site Web, qui permet d'effectuer des recherches par mots-clés dans toutes les pages du site, notamment les archives, et de trouver ainsi plus rapidement l'information." (Office de la langue française (OLF), s.d.)  
*Note d'utilisation 1 : valeur de catégorie utilisée seulement pour le moteur de recherche du SIW et non ceux des bases de données en ligne.*  
*Note d'utilisation 2 : valeur de catégorie attribuée seulement si le moteur de recherche peut se restreindre au SIW étudié et non à un SIW plus général qui englobe le SIW analysé.*
- **Multifenêtrage**  
"Division de l'écran en plusieurs fenêtres, permettant d'afficher simultanément des informations différentes." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
- **Outil de communication**  
Outil synchrone ou asynchrone qui permet d'établir une communication entre des personnes (par exemple un outil de courriel, une liste de discussion, un formulaire pour les commentaires) ou entre une personne et le système (par exemple un formulaire pour s'inscrire sur une liste de diffusion des bulletins).
- **Page Web dynamique**  
"Page Web créée en réponse à la demande d'un utilisateur, dont la forme est fixe et le contenu variable, ce qui permet ainsi de l'adapter aux critères de recherche de celui-ci." (Office de la langue française (OLF), s.d.) Par ex. : pages ASP, pages shtml, résultats d'une requête par le biais d'un formulaire.

*Note d'utilisation : valeur de catégorie utilisée pour les pages Web dynamiques autres que celles*

---

---

*créées par l'utilisation d'une application Web comme une base de données.*

---

## DIMENSION DE L'INTERFACE GRAPHIQUE

---

### *Catégorie Identité visuelle*

---

**Définition de la catégorie :** Ensemble des éléments du SIW qui composent l'identité visuelle de l'organisation c'est-à-dire qui définissent une image claire de sa personnalité, de sa force (adaptation Office de la langue française (OLF), s.d.).

#### Sous-catégorie Texte

**Définition de la sous-catégorie :** Caractéristiques du texte : polices de caractères, tailles, attributs, styles.

#### Sous-catégorie Couleurs

**Définition de la sous-catégorie :** Palette de couleurs qui correspondent à l'organisation.

#### Sous-catégorie Symboles

**Définition de la sous-catégorie :** Éléments graphiques qui caractérisent l'organisation.

**Valeurs de la sous-catégorie :** Logo, signature, etc.

#### Sous-catégorie Agencement des éléments

**Définition de la sous-catégorie :** Répartition spatiale des différents objets qui composent les pages Web du SIW.

#### Sous-catégorie Cohérence

**Définition de la sous-catégorie :** Respect des éléments qui composent l'identité visuelle de l'organisation.

---

## DIMENSION DE L'INTERACTION SYSTÈME-UTILISATEURS

---

### *Catégorie Modalités d'interaction avec les utilisateurs*

---

**Définition :** Mécanismes et outils qui permettent de gérer l'interaction des utilisateurs avec le système.

**Valeurs de catégorie :**

- **Aide en ligne**  
Documentation accessible en ligne qui aide l'utilisateur à se servir du SIW.
  - **Outil terminologique**  
Outil inclus dans le site pour aider l'utilisateur à comprendre le contenu (glossaire, terminologie, définitions, liste d'abréviations, thésaurus, etc.).
  - **FAQ (Foire Aux Questions)**  
"Fichier constitué des questions les plus fréquemment posées par les internautes novices ainsi que des réponses correspondantes." (Office de la langue française (OLF), s.d.)
  - **Interactivité**  
Mécanismes et outils qui permettent à "l'utilisateur d'interagir avec le système en modifiant le déroulement du contenu du programme" (Office de la langue française (OLF), s.d.) Par ex. : des liens hypertextes, des outils de recherche, des images cliquables, fichiers ASP, etc.
  - **Outil de communication**  
Outil synchrone ou asynchrone qui permet d'établir une communication entre des personnes (par exemple un outil de courriel, une liste de discussion, un formulaire pour les commentaires).
  - **Personnalisation**  
Adaptation du SIW en fonction des profils des utilisateurs.
-

## **Annexe 6. Guide de codification pour les entrevues en profondeur en personne avec les professionnels de l'information impliqués dans des SIW**

Cette annexe présente les principaux codes développés lors de l'analyse des entrevues en profondeur avec les professionnels de l'information impliqués dans des SIW. Ces codes ont été extraits du logiciel d'analyse qualitative utilisé, soit *Nud\*ist*, et l'information sensible a été enlevée pour protéger la confidentialité des données. Étant donné le nombre de caractères limité laissé par le logiciel pour les définitions des codes, ces définitions sont succinctes; les mémos ont été utilisés pour ajouter des informations complémentaires comme, par exemple, de l'information sur la manière d'appliquer certains codes, des exemples, etc. Les mémos ne sont pas inclus dans cette annexe, à l'exception de ceux aidant à comprendre les intitulés des codes, à cause de la nature sensible de certaines informations. Les codes suivants sont présentés dans cette annexe :

- Codes pour l'information générale sur les répondants (sexe, titre, etc.) (p. lii)
- Codes pour l'information générale sur les SIW (types de SIW où interviennent les répondants, objectifs des SIW, etc.) (p. lviii)
- Codes pour qualifier l'intervention des répondants dans les SIW (pourcentage des tâches liées aux SIW, début de l'information) (p. lx)
- Codes pour identifier les autres intervenants dans les SIW (intervenants internes et externes) (p. lxi)
- Codes pour les tâches liées aux SIW (tâches des répondants et tâches des autres intervenants) (p. lxviii)
- Codes sur les compétences nécessaires dans les SIW (p. lxxv)
- Codes sur la place des professionnels de l'information dans les SIW (place, obstacles, facilitateurs) (p. lxxix)
- Codes sur l'intervention des professionnels de l'information dans les politiques d'information liées aux SIW (p. lxxxiv)
- Codes divers pour des concepts ayant émergé des données (p. lxxxv)

**(20) /Information générale - Répondants**

\*\*\* Definition: Information générale sur le répondant

(20 20) /Information générale - Répondants/Sexe

\*\*\* Definition: Sexe du répondant

(20 20 10) /Information générale - Répondants/Sexe/Femme

\*\*\* Definition: Répondant de sexe féminin

(20 20 20) /Information générale - Répondants/Sexe/Homme

\*\*\* Definition: Répondant de sexe masculin

(20 20 30) /Information générale - Répondants/Sexe/Incertain

\*\*\* Definition: Répondant dont le sexe est inconnu

(20 30) /Information générale - Répondants/Titre

\*\*\* Definition: Titre du répondant tel que donné par le répondant

(20 55) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste

\*\*\* Definition: Code de classification du poste selon la norme de classification en vigueur au gouvernement fédéral canadien

(20 55 1) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/Question non posée

\*\*\* Definition: Question non posée

(20 55 10) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/LS

\*\*\* Definition: Classification correspondant à Library Science

(20 55 10 1) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/LS/Question non posée

\*\*\* Definition: Question non posée

(20 55 10 2) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/LS/Réponse incompréhensible

(20 55 10 10) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/LS/LS1

(20 55 10 20) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/LS/LS2

(20 55 10 30) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/LS/LS3

(20 55 10 40) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/LS/LS4

(20 55 10 50) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/LS/LS5

(20 55 20) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/CS

\*\*\* Definition: Classification correspondant à Computer Science

(20 55 20 1) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/CS/Question non posée

\*\*\* Definition: Question non posée

(20 55 20 30) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/CS/CS3

(20 55 30) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/IS

\*\*\* Definition: Classification correspondant à Information Services (communication)

(20 55 30 1) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/IS/Question non posée  
 \*\*\* Definition: Question non posée

(20 55 30 50) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/IS/IS5

(20 55 40) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/CO  
 \*\*\* Definition: "Commerce Officer"

(20 55 40 1) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/CO/Question non posée  
 \*\*\* Definition: Question non posée

(20 55 40 20) /Information générale - Répondants/Code de classification du poste/CO/CO2

(20 70) /Information générale - Répondants/Niveau de diplôme  
 \*\*\* Definition: Niveau de diplôme

(20 70 1) /Information générale - Répondants/Niveau de diplôme/Non précisé  
 \*\*\* Definition: Utilisé en combinaison avec (70 1) lorsque l'information sur les études préalables à celles en sciences de l'information est absente

(20 70 10) /Information générale - Répondants/Niveau de diplôme/Doctorat  
 \*\*\* Definition: Diplôme universitaire qui sanctionne un programme d'études de troisième cycle. (OLF, 2001). Anglais: doctoral degree

(20 70 20) /Information générale - Répondants/Niveau de diplôme/Maîtrise  
 \*\*\* Definition: Diplôme universitaire qui sanctionne un programme d'études de deuxième cycle. (OLF, 2001). Anglais: master's degree

(20 70 30) /Information générale - Répondants/Niveau de diplôme/Baccalauréat  
 \*\*\* Definition: Diplôme universitaire qui sanctionne un programme d'études de premier cycle. (OLF, 2001). Anglais: bachelor's degree

(20 70 40) /Information générale - Répondants/Niveau de diplôme/Certificat  
 \*\*\* Definition: Formation universitaire de 1er cycle d'un an

(20 70 50) /Information générale - Répondants/Niveau de diplôme/Cégep  
 \*\*\* Definition: Formation collégiale

(20 70 60) /Information générale - Répondants/Niveau de diplôme/Secondaire  
 \*\*\* Definition: Formation de niveau secondaire

(20 70 70) /Information générale - Répondants/Niveau de diplôme/Autres  
 \*\*\* Definition: Autres types de formation: formation d'autres pays, etc.

(20 80) /Information générale - Répondants/Champs d'étude  
 \*\*\* Definition: Domaine dans lequel le répondant a étudié

(20 80 1) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/Non précisé  
 \*\*\* Definition: Utilisé en combinaison avec (70 1) lorsque l'information sur les études préalables à celles en sciences de l'information est absente

(20 80 10) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/B\_Philosophie  
 \*\*\* Definition: Philosophie

(20 80 20) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/B\_Psychologie  
 \*\*\* Definition: Psychologie

(20 80 30) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/D\_Histoire  
 \*\*\* Definition: Histoire

(20 80 40) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/F\_Études canadiennes  
 \*\*\* Definition: Études canadiennes

(20 80 50) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/F\_Histoire  
canadienne  
\*\*\* Definition: Histoire canadienne

(20 80 60) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/G\_Anthropologie  
\*\*\* Definition: Anthropologie

(20 80 70) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/H\_Communications

(20 80 80) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/H\_Économie politique  
\*\*\* Definition: "Politics Economic"

(20 80 90) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/H\_Études féministes  
\*\*\* Definition: Études féministes

(20 80 95) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/H\_Géographie  
appliquée

(20 80 100) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/H\_Gérontologie  
\*\*\* Definition: Gérontologie

(20 80 110) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/H\_Gestion et  
leadership  
\*\*\* Definition: Gestion et leadership

(20 80 120) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/H\_Sociologie  
\*\*\* Definition: Sociologie

(20 80 130) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/J\_Sciences  
politiques  
\*\*\* Definition: Sciences politiques

(20 80 140) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/K\_Loi  
\*\*\* Definition: Loi

(20 80 150) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/L\_Éducation  
\*\*\* Definition: Éducation

(20 80 160) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/N\_Architecture  
\*\*\* Definition: Architecture

(20 80 165) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/N\_Art dramatique  
\*\*\* Definition: "Art and drama"

(20 80 167) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/N\_Arts

(20 80 170) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/N\_Histoire de l'art  
\*\*\* Definition: Histoire de l'art

(20 80 180) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/P\_Anglais  
\*\*\* Definition: Anglais

(20 80 190) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/P\_Études françaises  
\*\*\* Definition: Études françaises

(20 80 195) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/P\_Linguistique  
\*\*\* Definition: Linguistique

(20 80 197) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/P\_Littérature

(20 80 200) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/P\_Littérature  
anglaise  
\*\*\* Definition: Littérature anglaise

(20 80 210) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/P\_Littérature française

\*\*\* Definition: Littérature française

(20 80 215) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/P\_Littérature allemande

\*\*\* Definition: Littérature allemande

(20 80 220) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/Q\_Informatique

\*\*\* Definition: Informatique

(20 80 230) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/Q\_Mathématiques

\*\*\* Definition: Mathématiques

(20 80 235) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/Q\_Multimédia

\*\*\* Definition: Multimédia

(20 80 240) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/Q\_Science

\*\*\* Definition: Science

(20 80 245) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/Q\_Technologies de l'information

\*\*\* Definition: Technologies de l'information

(20 80 250) /Information générale - Répondants/Champs d'étude/Z\_Bibliothéconomie sciences de l'information

\*\*\* Definition: Bibliothéconomie et sciences de l'information

(20 90) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le poste actuel

\*\*\* Definition: Nombre d'années d'expérience qu'a le répondant dans le poste actuel

(20 90 1) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le poste actuel/Question non posée

\*\*\* Definition: Question non posée

(20 90 10) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le poste actuel/<1

\*\*\* Definition: Moins d'un an

(20 90 20) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le poste actuel/1-5

\*\*\* Definition: Entre 1 et 5 ans d'expérience

(20 90 30) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le poste actuel/6-10

\*\*\* Definition: Entre 6 et 10 ans d'expérience

(20 90 40) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le poste actuel/11-15

\*\*\* Definition: Entre 11 et 15 ans d'expérience

(20 90 50) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le poste actuel/16-20

\*\*\* Definition: Entre 16 et 20 ans d'expérience

(20 90 60) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le poste actuel/>20

\*\*\* Definition: Plus de 20 ans d'expérience

(20 100) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience avec les SIW

\*\*\* Definition: Nombre d'années d'expérience qu'a le répondant avec les SIW

(20 100 1) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience avec les SIW/Question non posée  
\*\*\* Definition: Question non posée

(20 100 10) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience avec les SIW/<1  
\*\*\* Definition: Moins d'un an

(20 100 20) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience avec les SIW/1-5  
\*\*\* Definition: Entre 1 et 5 ans d'expérience

(20 100 30) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience avec les SIW/6-10  
\*\*\* Definition: Entre 6 et 10 ans d'expérience

(20 100 40) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience avec les SIW/11-15  
\*\*\* Definition: Entre 11 et 15 ans d'expérience

(20 100 50) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience avec les SIW/16-20  
\*\*\* Definition: Entre 16 et 20 ans d'expérience

(20 100 60) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience avec les SIW/>20  
\*\*\* Definition: Plus de 20 ans d'expérience

(20 110) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le gouvernement  
\*\*\* Definition: Nombre d'années d'expérience qu'a le répondant dans le gouvernement

(20 110 1) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le gouvernement/Question non posée  
\*\*\* Definition: Question non posée et information ne pouvant être déduite de la réponse par rapport au ministère

(20 110 10) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le gouvernement/<1  
\*\*\* Definition: Moins d'un an

(20 110 20) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le gouvernement/1-5  
\*\*\* Definition: Entre 1 et 5 ans d'expérience

(20 110 30) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le gouvernement/6-10  
\*\*\* Definition: Entre 6 et 10 ans d'expérience

(20 110 40) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le gouvernement/11-15  
\*\*\* Definition: Entre 11 et 15 ans d'expérience

(20 110 50) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le gouvernement/16-20  
\*\*\* Definition: Entre 16 et 20 ans d'expérience

(20 110 60) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le gouvernement/>20  
\*\*\* Definition: Plus de 20 ans d'expérience

(20 115) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le ministère  
\*\*\* Definition: Nombre d'années d'expérience qu'a le répondant dans le ministère

(20 115 1) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le ministère/Question non posée

\*\*\* Definition: Question non posée

(20 115 10) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le ministère/<1

\*\*\* Definition: Moins d'un an

(20 115 20) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le ministère/1-5

\*\*\* Definition: Entre 1 et 5 ans d'expérience

(20 115 30) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le ministère/6-10

\*\*\* Definition: Entre 6 et 10 ans d'expérience

(20 115 40) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le ministère/11-15

\*\*\* Definition: Entre 11 et 15 ans d'expérience

(20 115 50) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le ministère/16-20

\*\*\* Definition: Entre 16 et 20 ans d'expérience

(20 115 60) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience dans le ministère/>20

\*\*\* Definition: Plus de 20 ans d'expérience

(20 120) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience de travail en tout

\*\*\* Definition: Nombre d'années d'expérience qu'a le répondant en tout

(20 120 1) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience de travail en tout/Question non posée

\*\*\* Definition: Question non posée et information ne pouvant être déduite de la réponse par rapport au ministère

(20 120 10) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience de travail en tout/<1

\*\*\* Definition: Moins d'un an

(20 120 20) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience de travail en tout/1-5

\*\*\* Definition: Entre 1 et 5 ans d'expérience

(20 120 30) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience de travail en tout/6-10

\*\*\* Definition: Entre 6 et 10 ans d'expérience

(20 120 40) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience de travail en tout/11-15

\*\*\* Definition: Entre 11 et 15 ans d'expérience

(20 120 50) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience de travail en tout/16-20

\*\*\* Definition: Entre 16 et 20 ans d'expérience

(20 120 60) /Information générale - Répondants/Nombre d'années d'expérience de travail en tout/>20

\*\*\* Definition: Plus de 20 ans d'expérience

(20 130) /Information générale - Répondants/Nombre d'années de travail comme professionnel de l'information

(20 130 1) /Information générale - Répondants/Nombre d'années de travail comme professionnel de l'information/Question non posée  
 \*\*\* Definition: Question non posée

(20 130 10) /Information générale - Répondants/Nombre d'années de travail comme professionnel de l'information/<1  
 \*\*\* Definition: Moins d'un an

(20 130 20) /Information générale - Répondants/Nombre d'années de travail comme professionnel de l'information/1-5  
 \*\*\* Definition: Entre 1 et 5 ans d'expérience

(20 130 30) /Information générale - Répondants/Nombre d'années de travail comme professionnel de l'information/6-10  
 \*\*\* Definition: Entre 6 et 10 ans d'expérience

(20 130 40) /Information générale - Répondants/Nombre d'années de travail comme professionnel de l'information/11-15  
 \*\*\* Definition: Entre 11 et 15 ans d'expérience

(20 130 50) /Information générale - Répondants/Nombre d'années de travail comme professionnel de l'information/16-20  
 \*\*\* Definition: Entre 16 et 20 ans d'expérience

(20 130 60) /Information générale - Répondants/Nombre d'années de travail comme professionnel de l'information/>20  
 \*\*\* Definition: Plus de 20 ans d'expérience

**(30) /Information générale - SIW**

\*\*\* Definition: Information générale sur les SIW qui existent dans les organisations

(30 10) /Information générale - SIW/SIW répondant  
 \*\*\* Definition: SIW dans lesquels le répondant est impliqué; précise à la fois le type et la portée du SIW

(30 10 10) /Information générale - SIW/SIW répondant/Site Web externe  
 \*\*\* Definition: Code utilisé lorsque la portée d'un site Web externe n'est pas précisée

(30 10 20) /Information générale - SIW/SIW répondant/Site Web externe - Unité d'attache  
 \*\*\* Definition: Site Web externe de l'unité dont fait partie le répondant

(30 10 30) /Information générale - SIW/SIW répondant/Site Web externe - Division  
 \*\*\* Definition: Site Web externe de la division dont relève le répondant

(30 10 40) /Information générale - SIW/SIW répondant/Site Web externe - Ministère  
 \*\*\* Definition: Site Web externe du ministère d'appartenance du répondant

(30 10 50) /Information générale - SIW/SIW répondant/Intranet  
 \*\*\* Definition: Code utilisé lorsque la portée de l'Intranet n'est pas précisée

(30 10 60) /Information générale - SIW/SIW répondant/Intranet - Unité d'attache  
 \*\*\* Definition: Intranet de l'unité dont fait partie le répondant

(30 10 70) /Information générale - SIW/SIW répondant/Intranet - Division  
 \*\*\* Definition: Intranet de la division dont relève le répondant

(30 10 80) /Information générale - SIW/SIW répondant/Intranet - Ministère  
 \*\*\* Definition: Intranet du ministère dont fait partie le répondant

(30 10 90) /Information générale - SIW/SIW répondant/SIW  
 \*\*\* Definition: Code utilisé lorsque la portée du SIW n'est pas précisée

(30 10 100) /Information générale - SIW/SIW répondant/SIW - Unité d'attache

\*\*\* Definition: Ensemble de tous les SIW existants au sein de l'unité d'attache du répondant

(30 10 110) /Information générale - SIW/SIW répondant/SIW - Secteur du ministère

\*\*\* Definition: Ensemble de tous les SIW existants au sein d'un secteur du ministère d'appartenance du répondant

(30 10 120) /Information générale - SIW/SIW répondant/SIW - Ministère

\*\*\* Definition: Ensemble de tous les SIW existants au sein du ministère d'appartenance du répondant

(30 10 130) /Information générale - SIW/SIW répondant/SIW - Gouvernement du Canada

\*\*\* Definition: Ensemble de tous les SIW existants au sein du gouvernement du Canada

(30 30) /Information générale - SIW/Objectifs du SIW

\*\*\* Definition: Objectifs visés par les SIW

(30 30 10) /Information générale - SIW/Objectifs du SIW/Amélioration des processus

\*\*\* Definition: Améliorer les processus, les opérations: accès à l'information plus facile et rapide

(30 30 20) /Information générale - SIW/Objectifs du SIW/Communication

\*\*\* Definition: Fournir des mécanismes pour permettre une discussion, un échange : courrier électronique, liste de discussion, formulaire de commentaires, etc.

(30 30 30) /Information générale - SIW/Objectifs du SIW/Information

\*\*\* Definition: Fournir de l'information, sans but de vendre ou de convaincre, sur un sujet particulier

Information interne (e.g. liens vers des meilleures pratiques par rapport à un sujet particulier) et externe (e.g. liens vers des sites Web sur un sujet)

(30 30 40) /Information générale - SIW/Objectifs du SIW/Promotion

\*\*\* Definition: Fournir de l'information sur l'unité, la division ou l'organisation, dans un but de promotion: mandat, horaires, services offerts, personnel, etc.

(30 30 50) /Information générale - SIW/Objectifs du SIW/Prestation de services

\*\*\* Definition: Utiliser les mécanismes du Web pour offrir des produits/services: fournir un accès à des bases de données, à des périodiques électroniques, PEB,...

(30 30 60) /Information générale - SIW/Objectifs du SIW/Partage d'information

\*\*\* Definition: Permettre aux personnels de partager de l'information par le biais du SIW.

(30 40) /Information générale - SIW/Portée du SIW

\*\*\* Definition: Clientèles visées par les SIW

(30 40 10) /Information générale - SIW/Portée du SIW/Gouvernement du Canada dans son ensemble

\*\*\* Definition: Ensemble des employés du Gouvernement du Canada

(30 40 20) /Information générale - SIW/Portée du SIW/Ministère

\*\*\* Definition: Ensemble des employés d'un ministère du Gouvernement du Canada

(30 40 30) /Information générale - SIW/Portée du SIW/Secteur d'un ministère

\*\*\* Definition: Ensemble des employés d'un secteur d'un ministère du Gouvernement du Canada

(30 40 40) /Information générale - SIW/Portée du SIW/Employés des bibliothèques du ministère

\*\*\* Definition: Ensemble des employés des bibliothèques d'un ministère du Gouvernement du Canada

(30 40 50) /Information générale - SIW/Portée du SIW/Grand public (sans restriction géographique ou autres)

\*\*\* Definition: Ensemble des individus sans restriction aucune

(30 40 60) /Information générale - SIW/Portée du SIW/Public canadien

\*\*\* Definition: Ensemble des individus qui résident au Canada

(30 40 70) /Information générale - SIW/Portée du SIW/Public spécialisé (sujets)

\*\*\* Definition: Individus qui ont un intérêt particulier dans un ou des sujets

(30 40 80) /Information générale - SIW/Portée du SIW/Public spécialisé (projets)

\*\*\* Definition: Individus qui travaillent sur un projet en particulier

(30 45) /Information générale - SIW/Historique du SIW

\*\*\* Definition: Histoire des SIW: début, développement, évolution, etc.

(30 45 10) /Information générale - SIW/Historique du SIW/<1

\*\*\* Definition: Moins d'un an

(30 45 20) /Information générale - SIW/Historique du SIW/1-5

\*\*\* Definition: Entre 1 et 5 ans

(30 45 30) /Information générale - SIW/Historique du SIW/6-10

\*\*\* Definition: Entre 6 et 10 ans

(30 45 40) /Information générale - SIW/Historique du SIW/11-15

\*\*\* Definition: Entre 11 et 15 ans

(30 45 50) /Information générale - SIW/Historique du SIW/16-20

\*\*\* Definition: Entre 16 et 20 ans

(30 45 60) /Information générale - SIW/Historique du SIW/>20

\*\*\* Definition: Plus de 20 ans

**(40) /Intervention répondant dans SIW**

\*\*\* Definition: Informations liées à l'implication du répondant dans les SIW: pourcentage du travail, motivation, début, acquisition compétences

(40 120) /Intervention répondant dans SIW/Pourcentage du travail SIW du répondant

\*\*\* Definition: Pourcentage de la charge de travail du répondant pris par des tâches liées aux SIW

(40 120 1) /Intervention répondant dans SIW/Pourcentage du travail SIW du répondant/Information absente

\*\*\* Definition: Information non présente

(40 120 5) /Intervention répondant dans SIW/Pourcentage du travail SIW du répondant/Variable

\*\*\* Definition: Varie en fonction des projets

(40 120 10) /Intervention répondant dans SIW/Pourcentage du travail SIW du répondant/0-25%

\*\*\* Definition: Entre 0 et 25% des tâches du répondant liées aux SIW

(40 120 20) /Intervention répondant dans SIW/Pourcentage du travail SIW du répondant/26-50%

\*\*\* Definition: Entre 26 et 50% des tâches du répondant liées aux SIW

(40 120 30) /Intervention répondant dans SIW/Pourcentage du travail SIW du répondant/51-75%

\*\*\* Definition: Entre 51 et 75% des tâches du répondant liées aux SIW

(40 120 40) /Intervention répondant dans SIW/Pourcentage du travail SIW du répondant/76-100%

\*\*\* Definition: Entre 76 et 100% des tâches du répondant liées aux SIW

(40 140) /Intervention répondant dans SIW/Début intervention SIW du répondant

\*\*\* Definition: Nombre d'années d'intervention du répondant dans les SIW où il intervient actuellement

(40 140 1) /Intervention répondant dans SIW/Début intervention SIW du répondant/Question non posée

\*\*\* Definition: Question non posée

(40 140 10) /Intervention répondant dans SIW/Début intervention SIW du répondant/< 1

\*\*\* Definition: Moins d'un an

(40 140 20) /Intervention répondant dans SIW/Début intervention SIW du répondant/1-5

\*\*\* Definition: Entre 1 et 5 ans

(40 140 30) /Intervention répondant dans SIW/Début intervention SIW du répondant/6-10

\*\*\* Definition: Entre 6 et 10 ans

(40 140 40) /Intervention répondant dans SIW/Début intervention SIW du répondant/11-15

\*\*\* Definition: Entre 11 et 15 ans

(40 140 50) /Intervention répondant dans SIW/Début intervention SIW du répondant/16-20

\*\*\* Definition: Entre 16 et 20 ans

(40 140 60) /Intervention répondant dans SIW/Début intervention SIW du répondant/> 20

\*\*\* Definition: Plus de 20 ans

**(50) /Intervenants dans les SIW**

\*\*\* Definition: Identification des différents intervenants sur les SIW: internes, externes, comités

(50 10) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes

\*\*\* Definition: Autres intervenants (que le répondant) du Gouvernement du Canada impliqués dans les SIW tels que décrits par le répondant

(50 10 10) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Accessibilité SIW

\*\*\* Definition: Service pour tester l'accessibilité des sites Web du Secrétariat du Conseil du Trésor

(50 10 20) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Bibliothèque

\*\*\* Definition: Bibliothèque

(50 10 30) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - ###

\*\*\* Definition: ###

(50 10 40) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Bureau du Chef de l'information

\*\*\* Definition: Bureau du Chef de l'information

(50 10 45) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Bureau de la traduction

\*\*\* Definition: Bureau de la traduction, ministère des travaux publics et services gouvernementaux

(50 10 50) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - ###  
\*\*\* Definition: ###

(50 10 60) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Communications  
\*\*\* Definition: Groupe des communications

(50 10 65) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - ###  
\*\*\* Definition: Unité des ### de la division des communications

(50 10 70) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Conseil des communications  
\*\*\* Definition: "Communications Council"

(50 10 80) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Différentes divisions, Ministère  
\*\*\* Definition: Différentes divisions au sein du ministère

(50 10 100) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Gestion de l'information et Technologie  
\*\*\* Definition: Groupe de gestion de l'information et technologie de l'information

(50 10 110) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Gouvernement en direct  
\*\*\* Definition: Groupe Gouvernement en direct

(50 10 120) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Graphisme  
\*\*\* Definition: Groupe de graphisme

(50 10 130) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - ### et des communications  
\*\*\* Definition: Groupe ### et communications ###

(50 10 135) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - ###

(50 10 140) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Politique de l'information  
\*\*\* Definition: Groupe de la politique de l'information

(50 10 160) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - ###  
\*\*\* Definition: ###

(50 10 165) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Secrétariat du Conseil du Trésor  
\*\*\* Definition: Ministère du Secrétariat du Conseil du Trésor

(50 10 170) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Section, Division Gestion de l'information  
\*\*\* Definition: Section de la division de gestion de l'information

(50 10 180) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Sécurité  
\*\*\* Definition: Groupe sécurité

(50 10 190) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Technologie  
\*\*\* Definition: Groupe en charge des aspects technologies: matériel, logiciel, réseau, publication Web

- (50 10 200) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Unité en charge de l'approbation  
\*\*\* Definition: Groupe en charge de l'approbation des SIW (sans précision)
- (50 10 210) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Unité organisationnelle - Unité en charge développement politiques  
\*\*\* Definition: Groupe en charge du développement des plitiques (sans précision)
- (50 10 300) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - Bibliothèque (mixte ou incertain)  
\*\*\* Definition: Personnel de la bibliothèque avec professionnels de l'information et non professionnels de l'information OU dont formation inconnue
- (50 10 301) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - Bibliothèque (non PI)  
\*\*\* Definition: Personnel de l'information qui ne sont pas des professionnels de l'information
- (50 10 303) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - Bibliothèque (PI)  
\*\*\* Definition: Professionnel de l'information travaillant au sein d'une bibliothèque ou d'un centre d'information
- (50 10 305) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - Communications
- (50 10 310) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - ### (mixte)  
\*\*\* Definition: Personnel de la section des ### de la division des communications (un professionnel de l'information)
- (50 10 320) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - Gestion de l'information  
\*\*\* Definition: Personnel de la division de gestion de l'information
- (50 10 325) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - ### (PI)  
\*\*\* Definition: Professionnels de l'information travaillant au sein de la section ###
- (50 10 327) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - ### (non PI)  
\*\*\* Definition: Personnel d'un ### (pas un professionnel de l'information)
- (50 10 329) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - ### (PI)  
\*\*\* Definition: Professionnel de l'information travaillant au sein d'un ###
- (50 10 330) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - ###  
\*\*\* Definition: Personnel de la division du ###
- (50 10 340) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - Services administratifs  
\*\*\* Definition: Personnel de la division des services administratifs
- (50 10 350) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - Ministère  
\*\*\* Definition: Personnel du ministère
- (50 10 360) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - ### (mixte)  
\*\*\* Definition: Personnel du ### (plusieurs professionnels de l'information)

- (50 10 380) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - Service de ### (mixte)  
\*\*\* Definition: Personnel de la section ### de la bibliothèque (un seul professionnel de l'information: le gestionnaire)
- (50 10 390) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Personnel - Technologie (PI)  
\*\*\* Definition: Professionnel de l'information travaillant dans un groupe technologie
- (50 10 400) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/personnel - Technologie (non PI)
- (50 10 500) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaires  
\*\*\* Definition: Gestionnaires
- (50 10 510) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaire - Bibliothèque (incertain)  
\*\*\* Definition: Gestionnaire de la bibliothèque ou du centre d'information (formation non connue)
- (50 10 515) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaire - Bibliothèque (PI)  
\*\*\* Definition: Professionnel de l'information qui occupe le poste de gestionnaire de la bibliothèque
- (50 10 520) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaire - Gestion de l'information  
\*\*\* Definition: Gestionnaire de la division de gestion de l'information
- (50 10 525) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaire - ### (PI)  
\*\*\* Definition: Gestionnaire du groupe ### (professionnel de l'information)
- (50 10 530) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaires - Programmes de contenu  
\*\*\* Definition: Gestionnaires des programmes de contenu
- (50 10 540) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaires de Projet  
\*\*\* Definition: Gestionnaires de projet
- (50 10 550) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaire - Communications  
\*\*\* Definition: Gestionnaire de la section communications de la division ###
- (50 10 560) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaire - ### (PI)  
\*\*\* Definition: Gestionnaire de la section ### de la division gestion de l'information (professionnel de l'information)
- (50 10 565) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaire - ### (PI)  
\*\*\* Definition: Gestionnaire de la section ### de la bibliothèque (professionnel de l'information)
- (50 10 570) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Gestionnaire - Service de ### (PI)
- (50 10 700) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) - Bibliothécaire(s) d'autres services d'information  
\*\*\* Definition: Bibliothécaires d'autres services d'information; par exemple, bibliothécaires des missions (peut inclure des professionnels de l'information)

- (50 10 720) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Bibliothécaire de systèmes (incertain)  
\*\*\* Definition: Bibliothécaire de systèmes dont on ne connaît pas la formation
- (50 10 722) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Bibliothécaire de systèmes (non PI)  
\*\*\* Definition: Bibliothécaire de systèmes qui n'est pas un professionnel de  
l'information
- (50 10 725) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Bibliothécaire de systèmes (PI)  
\*\*\* Definition: Professionnel de l'information occupant un poste de  
bibliothécaire de systèmes
- (50 10 730) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Commissaire à l'information  
\*\*\* Definition: Commissaire à l'information
- (50 10 740) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Conseiller en stratégie Internet  
\*\*\* Definition: Conseiller en stratégie Internet de la division des  
communications
- (50 10 750) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Étudiant à temps partiel (non PI)  
\*\*\* Definition: Étudiant à temps partiel
- (50 10 760) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Gestionnaire de contenu\_Webmestre (incertain)  
\*\*\* Definition: Gestionnaire de contenu/Webmestre dont on ne connaît pas la  
formation
- (50 10 765) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Gestionnaire de contenu\_Webmestre (non PI)
- (50 10 770) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Gestionnaire de contenu\_Webmestre (PI)  
\*\*\* Definition: Professionnel de l'information ayant un poste de gestionnaire de  
contenu/webmestre
- (50 10 780) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Réseau de webmestres  
\*\*\* Definition: Membres du réseau de webmestres
- (50 10 790) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Technologue(s)  
\*\*\* Definition: Personne travaillant sur les aspects technologiques; inclus les  
programmeurs
- (50 10 800) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Individu(s) -  
Traducteurs  
\*\*\* Definition: Traducteurs
- (50 10 1100) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Organisme -  
###  
\*\*\* Definition: Voir memo pour description
- (50 10 1110) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Organisme -  
###  
\*\*\* Definition: Voir memo pour description
- (50 10 1120) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Organisme -  
###  
\*\*\* Definition: Voir memo pour description

- (50 10 1130) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Organisme -  
###  
\*\*\* Definition: Voir memo pour description
- (50 10 1140) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants internes/Organisme -  
###  
\*\*\* Definition: ###
- (50 20) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants externes  
\*\*\* Definition: Autres intervenants (que le répondant) extérieurs au Gouvernement  
du Canada impliqués dans les SIW tels que décrits par le répondant
- (50 20 5) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants externes/Individu(s) -  
Fournisseurs de contenu  
\*\*\* Definition: Individu(s), à la fois interne et externe, qui fournit(ssent) du  
contenu pour un SIW
- (50 20 10) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants externes/Individu(s) -  
Consultant technologie  
\*\*\* Definition: Consultants externes pour certains aspects technologiques
- (50 20 15) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants externes/Individu(s) -  
Traducteur
- (50 20 20) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants externes/Individu(s) -  
Vendeurs catalogue  
\*\*\* Definition: Vendeurs de système de catalogue de bibliothèque
- (50 20 30) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants externes/Individu(s) -  
Utilisateurs du SIW  
\*\*\* Definition: Utilisateurs du SIW (peut inclure des gens extérieurs au  
Gouvernement du Canada)
- (50 20 40) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants externes/Organisme -  
Cie formation  
\*\*\* Definition: Compagnie offrant, entre autres, de la formation sur des  
thématiques liées aux SIW
- (50 20 50) /Intervenants dans les SIW/Autres intervenants externes/Organisme -  
Cie technologie  
\*\*\* Definition: Compagnie traitant certains aspects technologiques
- (50 30) /Intervenants dans les SIW/Comités
- (50 30 900) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comités - Bibliothèque  
\*\*\* Definition: Différents comités de la bibliothèque
- (50 30 910) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comités - Approbation des lignes  
directrices  
\*\*\* Definition: Comités d'approbation des lignes directrices
- (50 30 920) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Courrier électronique  
\*\*\* Definition: Comité sur le courrier électronique
- (50 30 930) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Dépôt légal et documents  
électroniques  
\*\*\* Definition: Comité sur le dépôt légal et les documents électroniques  
(Secrétariat du Conseil du Trésor)
- (50 30 940) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Gestion des contenus,  
portails  
\*\*\* Definition: Comité sur la gestion des contenus, des portails
- (50 30 950) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Gestion de l'information  
\*\*\* Definition: Comité sur la gestion de l'information

- (50 30 960) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Gestion de l'information et Technologie  
\*\*\* Definition: Comité sur la gestion de l'information et la technologie de l'information
- (50 30 970) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Gouvernement en direct  
\*\*\* Definition: Comité sur le gouvernement en direct
- (50 30 980) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Internet  
\*\*\* Definition: Comité Internet
- (50 30 990) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Internet, contenu  
\*\*\* Definition: Comité Internet traitant du contenu des SIW
- (50 30 1000) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Internet, technologie  
\*\*\* Definition: Comité Internet traitant de l'aspect technologique des SIW
- (50 30 1010) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Métadonnées  
\*\*\* Definition: Comité sur les métadonnées
- (50 30 1015) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Métadonnées, sous-groupes  
\*\*\* Definition: Sous-groupes du comité interministériel sur les métadonnées: outils, formation aux métadonnées, e-learning, niveau d'application des métad., etc.
- (50 30 1020) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Moteur de recherche  
\*\*\* Definition: Comité sur le moteur de recherche
- (50 30 1025) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Politiques  
\*\*\* Definition: Comité sur les politiques (Secrétariat du Conseil du Trésor)
- (50 30 1030) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Promotion et sensibilisation  
\*\*\* Definition: Comité de promotion et de sensibilisation (sur la gestion de l'information?)
- (50 30 1040) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comités - Regroupements des portails  
\*\*\* Definition: Comités sur les regroupements des portails
- (50 30 1050) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Technologie  
\*\*\* Definition: Comité sur les aspects technologiques
- (50 30 1060) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Thésaurus  
\*\*\* Definition: Comité sur le thésaurus
- (50 30 1070) /Intervenants dans les SIW/Comités/Comité - Utilisateurs Système intégré de gestion de bibliothèque particulier  
\*\*\* Definition: Comité des utilisateurs du système ###, système de gestion de bibliothèque à ### (comité comprenant des gens hors gouvernement)
- (50 50) /Intervenants dans les SIW/Raisons besoin ressources externes  
\*\*\* Definition: Raisons expliquant pourquoi l'organisation a recours à des ressources externes pour ses SIW
- (50 50 10) /Intervenants dans les SIW/Raisons besoin ressources externes/Technologie pointue  
\*\*\* Definition: Technologie très pointue demandant une expertise particulière ne se trouvant pas au Gouvernement du Canada
- (50 50 20) /Intervenants dans les SIW/Raisons besoin ressources externes/Manque connaissance des ressources internes  
\*\*\* Definition: Gouvernement ne connaît pas bien les ressources à l'interne et fait donc de l'impartition

(50 50 30) /Intervenants dans les SIW/Raisons besoin ressources  
externes/Insatisfaction compétences internes  
\*\*\* Definition: Répondant insatisfait des compétences à l'interne

**(70) /Tâches SIW**

\*\*\* Definition: Tâches des différents intervenants dans les SIW

(70 60) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant

\*\*\* Definition: Description par le répondant de ses tâches actuelles liées aux  
SIW; organisées autour des 3 phases de développement et des 4 dimensions d'un SIW  
\*\*\* Memo: PHASES

P1 = Phase de planification stratégique  
Phase où les buts du SIW ainsi que les politiques générales  
gouvernant les entrées, le traitement et les sorties sont définis

P2 = Phase de conception et d'opérationnalisation  
Phase où le SIW est conçu, développé, mis en place et maintenu à jour

P3 = Phase de gestion des ressources  
Phase où ce qui est nécessaire au soutien des tâches du SIW est défini  
et où s'effectue la coordination des ressources pour atteindre les  
objectifs

**DIMENSIONS**

D1 = Dimension informationnelle  
Englobe l'information contenue dans le SIW et les tâches liées

D2 = Dimension technologique  
Comprend l'ensemble des aspects technologiques du SIW

D3 = Dimension de l'interface  
Composée des aspects graphiques du SIW

D4 = Dimension de l'interaction système\_utilisateurs  
Moyens pris pour faciliter l'interaction des utilisateurs avec le SIW

TR = Transversales à plus d'une dimension ou générales  
Tâches qui touchent à plus d'une dimension ou tâches générales

(70 60 10) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P1-D1\_Développement de  
politiques SIW

\*\*\* Definition: Élaboration et mise à jour de politiques SIW à différents  
niveaux: unité, ministère, gouvernement

(70 60 20) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P1-TR\_Planification  
générale

\*\*\* Definition: Planification générale; par ex. planification globale, état de la  
question pour définir les objectifs, définition des orientations, des stratégies

(70 60 30) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-  
D1\_Conseils\_Métadonnées

\*\*\* Definition: Conseils sur l'utilisation des métadonnées, le développement des  
métadonnées, l'utilisation d'outils pour créer des métadonnées, etc.

(70 60 40) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-  
D1\_Conseils\_Organisation du contenu

\*\*\* Definition: Conseils sur l'organisation et la classification de l'information

(70 60 50) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-  
D1\_Conseils\_Politiques SIW

\*\*\* Definition: Conseils, recommandations, diffusion d'information sur  
l'utilisation des politiques SIW

(70 60 60) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D1\_Conseils\_Sélection du contenu

\*\*\* Definition: Conseils sur la sélection de l'information mis sur le SIW

(70 60 70) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D1\_Création et mise à jour du contenu

\*\*\* Definition: Création et mise à jour du contenu (informations primaires et secondaires) sans considération technologique comme le codage

(70 60 80) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D1\_Définition de métadonnées

\*\*\* Definition: Définition des métadonnées pour les pages Web d'un SIW (titre, auteur, mots-clés, etc.)

(70 60 90) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D1\_Développement d'outils documentaires

\*\*\* Definition: Développement d'outils documentaires pour supporter différentes tâches; par exemple, taxonomie, thésaurus, classification

(70 60 100) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D1\_Élaboration de la navigation

\*\*\* Definition: Élaboration et mise en place de la navigation du SIW, des moyens d'accéder au contenu: barres de menu, carte du site, etc.

(70 60 110) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D1\_Organisation du contenu

\*\*\* Definition: Organisation, classification, indexation du contenu

(70 60 120) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D1\_Traduction et révision du contenu

\*\*\* Definition: Traduction du contenu et révision linguistique

(70 60 130) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D1\_Vérification de la qualité du contenu

\*\*\* Definition: Vérification de la qualité, de la pertinence du contenu

(70 60 140) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Assistance technique

\*\*\* Definition: Assistance et support technique aux utilisateurs des SIW

(70 60 150) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Développement de pages Web\_HTML

\*\*\* Definition: Développement et mise à jour de pages Web utilisant HTML

(70 60 160) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Développement de pages Web\_Programmation Web avancée

\*\*\* Definition: Développement et mise à jour de pages Web impliquant l'utilisation de technologies Web avancées comme javascripts, cgi, perl, pages Web dynamiques

(70 60 170) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Développement de pages Web\_Non précisé

\*\*\* Definition: Développement et mise à jour des pages Web pour mise en ligne; le type de technologies utilisées n'est pas précisé

(70 60 180) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Évaluation de logiciels

\*\*\* Definition: Évaluation de logiciels utilisés pour le SIW

(70 60 190) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Mise à niveau des connaissances technologiques

\*\*\* Definition: Mise à niveau des connaissances sur les technologies Web, évaluation des tendances

- (70 60 200) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Mise en ligne des pages Web  
\*\*\* Definition: Mise en ligne des pages Web du SIW sur le serveur
- (70 60 210) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Numérisation de documents  
\*\*\* Definition: Numérisation de certains contenus
- (70 60 220) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Bases de données  
\*\*\* Definition: Développement, entretien, amélioration de bases de données mises en ligne ou dont le contenu sert pour le SIW
- (70 60 230) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Catalogue en ligne  
\*\*\* Definition: Opération et maintien du catalogue incluant sa mise en ligne (par ex. par le développement d'une interface Web)
- (70 60 240) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Réseau de produits d'information  
\*\*\* Definition: Opération et maintien d'un réseau de produits d'information (bases de données, CD-ROMs)
- (70 60 250) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Serveur  
\*\*\* Definition: Opération et maintien du serveur hébergeant le SIW
- (70 60 260) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Système intégré de gestion de bibliothèque  
\*\*\* Definition: Opération et maintien du système intégré de gestion de bibliothèque; peut inclure le catalogue en ligne
- (70 60 270) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D2\_Vérification des pages Web  
\*\*\* Definition: Vérification de l'accessibilité des pages Web (liens hypertextes actifs, attribut ALT pour les images, etc.)
- (70 60 280) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D3\_Création des éléments du design  
\*\*\* Definition: Création des images contenues dans le SIW: logos, boutons, etc.
- (70 60 290) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D3\_Élaboration du design  
\*\*\* Definition: Élaboration du look, du design général du SIW: agencement des éléments, choix des couleurs, etc.
- (70 60 300) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D4\_Connaissance des utilisateurs  
\*\*\* Definition: Développement d'une compréhension de qui sont les utilisateurs du SIW, comment ils cherchent l'information pour définir un SIW orienté-utilisateurs
- (70 60 310) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D4\_Formation des utilisateurs  
\*\*\* Definition: Prestation de séance de formation sur l'utilisation d'un système (par ex. SIW) ou sur un des aspects des SIW (par ex. métadonnées)
- (70 60 320) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-D4\_Traitement du courrier électronique des utilisateurs  
\*\*\* Definition: Collecte et traitement des messages envoyés par les utilisateurs via l'adresse de courrier électronique du SIW
- (70 60 330) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-TR\_Conformisation aux politiques  
\*\*\* Definition: Vérification de l'application des politiques: évaluation de la conformité ou mise à niveau du SIW pour respecter les politiques

(70 60 340) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-TR\_Conseils\_SIW  
 \*\*\* Definition: Suggestions, commentaires sur le SIW (toutes dimensions confondues)

(70 60 350) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-TR\_Développement de collections électroniques  
 \*\*\* Definition: Identification, opération et maintenance des périodiques électroniques et bases de données en ligne accessibles par le biais du SIW

(70 60 360) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-TR\_Évaluation de la performance du SIW  
 \*\*\* Definition: Évaluation de la performance du SIW par différents moyens: statistiques d'utilisation du SIW, tests d'utilisabilité, sondage sur la satisfaction

(70 60 370) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-TR\_Intermédiaire  
 \*\*\* Definition: Servir d'intermédiaire, faciliter les liens entre différents joueurs, représenter le point de vue d'un groupe professionnel face à d'autres groupes

(70 60 380) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-TR\_Participation à des comités  
 \*\*\* Definition: Participation, à divers titres (observateur, membre, président, etc.), à différents regroupements liés aux SIW (métadonnées, comité Internet, ...)

(70 60 390) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-TR\_Publicisation, promotion, sensibilisation  
 \*\*\* Definition: Publicisation, promotion, sensibilisation à un SIW ou un des aspects d'un SIW (par ex. métadonnées) par différents moyens

(70 60 400) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P2-TR\_Révision d'un SIW  
 \*\*\* Definition: Participation à un exercice de révision d'un SIW; aucune précision quant à la nature de l'implication

(70 60 410) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P3-D1\_Gestion du contenu  
 \*\*\* Definition: Gestion, coordination du développement, de la sélection du contenu; inclus tout type de contenu (par ex. périod. et bds en ligne, sites Web)

(70 60 420) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P3-D2\_Gestion des technologies  
 \*\*\* Definition: Gestion, coordination des différentes technologies: bases de données, réseau informatique, logiciel, matériel, etc.

(70 60 430) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P3-D3\_Gestion du design  
 \*\*\* Definition: Gestion, coordination du développement du design, du look du SIW

(70 60 440) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles du répondant/P3-TR\_Gestion SIW  
 \*\*\* Definition: Gestion, coordination d'un SIW ou d'un projet SIW (par ex. projet de métadonnées, site Intranet, bureau du Gouvernement en direct)

(70 80) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants  
 \*\*\* Definition: Description par le répondant des tâches actuelles des autres intervenants liées aux SIW; organisées autour des 3 phases de dévpt et des 4 dims SIW  
 \*\*\* Memo: PHASES

P1 = Phase de planification stratégique  
 Phase où les buts du SIW ainsi que les politiques générales gouvernant les entrées, le traitement et les sorties sont définis

P2 = Phase de conception et d'opérationnalisation  
 Phase où le SIW est conçu, développé, mis en place et maintenu à jour

P3 = Phase de gestion des ressources  
Phase où ce qui est nécessaire au soutien des tâches du SIW est défini et où s'effectue la coordination des ressources pour atteindre les objectifs

#### DIMENSIONS

D1 = Dimension informationnelle  
Englobe l'information contenue dans le SIW et les tâches liées

D2 = Dimension technologique  
Comprend l'ensemble des aspects technologiques du SIW

D3 = Dimension de l'interface  
Composée des aspects graphiques du SIW

D4 = Dimension de l'interaction système\_utilisateurs  
Moyens pris pour faciliter l'interaction des utilisateurs avec le SIW

TR = Transversales à plus d'une dimension ou générales  
Tâches qui touchent à plus d'une dimension ou tâches générales

(70 80 10) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P1-D1\_Développement de politiques SIW  
\*\*\* Définition: Élaboration et mise à jour de politiques SIW à différents niveaux: unité, ministère, gouvernement

(70 80 20) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P1-TR\_Planification générale  
\*\*\* Définition: Planification générale; par ex. planification globale, état de la question pour définir les objectifs, définition des orientations, des stratégies

(70 80 30) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D1\_Conseils\_Métadonnées  
\*\*\* Définition: Conseils sur l'utilisation des métadonnées, le développement des métadonnées, l'utilisation d'outils pour créer des métadonnées, etc.

(70 80 40) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D1\_Conseils\_Politiques SIW  
\*\*\* Définition: Conseils, recommandations, diffusion d'information sur l'utilisation des politiques SIW

(70 80 50) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D1\_Conseils\_Sélection du contenu  
\*\*\* Définition: Conseils sur la sélection de l'information mis sur le SIW

(70 80 60) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D1\_Création et mise à jour du contenu  
\*\*\* Définition: Création et mise à jour du contenu (informations primaires et secondaires) sans considération technologique comme le codage

(70 80 70) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D1\_Définition de métadonnées  
\*\*\* Définition: Définition de métadonnées pour les pages Web d'un SIW (titre, auteur, mots-clés, etc.)

(70 80 80) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D1\_Développement d'outils documentaires  
\*\*\* Définition: Développement d'outils documentaires pour supporter différentes tâches; par exemple, taxonomie, thésaurus, classification

(70 80 90) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D1\_Élaboration de la navigation  
\*\*\* Définition: Élaboration et mise en place de la navigation du SIW, des moyens d'accéder au contenu: barres de menu, carte du site, etc.

(70 80 100) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D1\_Organisation du contenu

\*\*\* Definition: Organisation, clasification, indexation du contenu

(70 80 110) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D1\_Traduction et révision de la langue

\*\*\* Definition: Traduction du contenu et révision linguistique

(70 80 120) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D1\_Vérification de la qualité du contenu

\*\*\* Definition: Vérification de la qualité, de la pertinence du contenu

(70 80 130) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Assistance technique

\*\*\* Definition: Assistance et support technique aux utilisateurs des SIW

(70 80 140) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Développement de pages Web\_HTML

\*\*\* Definition: Développement et mise à jour de pages Web utilisant HTML

(70 80 150) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Développement de pages Web\_Programmation Web avancée

\*\*\* Definition: Développement et mise à jour de pages Web impliquant l'utilisation technologies Web avancées javascripts, cgi, perl, pages Web dynamiques

(70 80 160) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Développement de pages Web\_Non précisé

\*\*\* Definition: Développement et mise à jour des pages Web pour mise en ligne; le type de technologies utilisées n'est pas précisé

(70 80 180) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Intervention technologique

\*\*\* Definition: Code général s'appliquant aux tâches reliées à la dimension technologique des SIW, à leurs aspects techniques, la structure technologique

(70 80 190) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Mise à niveau des connaissances technologiques

\*\*\* Definition: Mise à niveau des connaissances sur les technologies Web, évaluation des tendances

(70 80 200) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Mise en ligne des pages Web

\*\*\* Definition: Mise en ligne des pages Web du SIW sur le serveur

(70 80 210) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Bases de données

\*\*\* Definition: Développement, entretien, amélioration de bases de données mises en ligne ou dont le contenu sert pour le SIW

(70 80 220) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Catalogue en ligne

\*\*\* Definition: Opération et maintien du catalogue incluant sa mise en ligne (par ex. par le développement d'une interface Web)

(70 80 230) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Moteur de recherche

\*\*\* Definition: Opération et maintien d'un moteur de recherche, développement d'interface de recherche

(70 80 240) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Réseau de produits d'information

\*\*\* Definition: Opération et maintien du réseau de produits d'information (bases de données, CD-ROMs)

(70 80 250) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Serveur

\*\*\* Definition: Opération et maintien du serveur hébergeant le SIW

(70 80 260) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Opération matériel et logiciels\_Système intégré de gestion de bibliothèque

\*\*\* Definition: Opération et maintien du système intégré de gestion de bibliothèque; peut inclure le catalogue en ligne

(70 80 270) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Sécurité technologique

\*\*\* Definition: Mise sur pied de processus pour assurer la sécurité au niveau technologique par exemple détection de virus

(70 80 280) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D2\_Vérification des pages Web

\*\*\* Definition: Vérification de l'accessibilité des pages Web (liens hypertextes actifs, attribut ALT pour les images, etc.)

(70 80 290) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D3\_Création des éléments du design

\*\*\* Definition: Création des images contenues dans le SIW: logos, boutons, etc.

(70 80 300) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D3\_Élaboration du design

\*\*\* Definition: Élaboration du look, du design général du SIW: agencement des éléments, choix des couleurs, etc.

(70 80 310) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D4\_Connaissance des utilisateurs

\*\*\* Definition: Développement d'une compréhension de qui sont les utilisateurs du SIW, comment ils cherchent l'information pour définir un SIW conforme à sa clientèle

(70 80 320) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D4\_Formation des utilisateurs

\*\*\* Definition: Prestation de séance de formation sur l'utilisation d'un système (par ex. SIW) ou sur un des aspects des SIW (par ex. métadonnées)

(70 80 330) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-D4\_Traitement du courrier électronique des utilisateurs

\*\*\* Definition: Collecte et traitement des messages envoyés par les utilisateurs via l'adresse de courrier électronique du SIW

(70 80 340) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-TR\_Conception et entretien d'un SIW

\*\*\* Definition: Conception, design et entretien d'un SIW

(70 80 350) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-TR\_Conformisation aux politiques

\*\*\* Definition: Vérification de l'application des politiques: évaluation de la conformité ou mise à niveau du SIW pour respecter les politiques

(70 80 360) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-TR\_Conseils\_SIW

\*\*\* Definition: Suggestions, commentaires sur le SIW (toutes dimensions confondues)

(70 80 370) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-TR\_Développement de collections électroniques

\*\*\* Definition: Identification, opération et maintenance des périodiques électroniques et bases de données en ligne accessibles par le biais du SIW

(70 80 380) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-TR\_Mise à niveau des connaissances sur les politiques

\*\*\* Definition: Mise à niveau des connaissances sur les politiques, en particulier, sur la Norme sur l'uniformisation des sites Web (Common Look & Feel)

(70 80 390) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-TR\_Publicisation, promotion, sensibilisation

\*\*\* Definition: Publicisation, promotion, sensibilisation à un SIW ou un des aspects d'un SIW (par ex. métadonnées) par différents moyens

(70 80 400) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P2-TR\_Utilisation d'un SIW

\*\*\* Definition: Clients d'un SIW

(70 80 410) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P3-D1\_Gestion des politiques SIW

\*\*\* Definition: Gestion, coordination de différentes politiques et normes sur les SIW pouvant toucher différentes dimensions

(70 80 420) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P3-D1\_Gestion du contenu

\*\*\* Definition: Gestion, coordination du développement, de la sélection du contenu; inclus tout type de contenu (par ex. périodiques et bases de données en ligne,

(70 80 430) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P3-D2\_Gestion des technologies

\*\*\* Definition: Gestion, coordination des différentes technologies: bases de données, réseau informatique, logiciel, matériel, etc.

(70 80 440) /Tâches SIW/Tâches SIW actuelles des autres intervenants/P3-TR\_Gestion SIW

\*\*\* Definition: Gestion, coordination d'un SIW ou d'un projet SIW (par ex. métadonnées, site Intranet, bureau du Gouvernement en direct)

#### **(90) /Compétences nécessaires pour les SIW**

\*\*\* Definition: Compétences nécessaires pour les SIW: savoirs et savoirs-faire, savoirs-être, joueurs impliqués

\*\*\* Memo: SAVOIRS-ÊTRE: Capacités de conduite personnelle appropriées (OLF 2000) dans le contexte d'un travail

SAVOIRS-FAIRE: Habilidadés acquises par l'expérience, des connaissances pratiques

SAVOIRS: Connaissances plus ou moins systématisées acquises par une activité mentale suivie

JOUEURS IMPLIQUÉS: Code créé pour prendre en compte les données du pré-test où l'on a observé un "glissement" vers les professions non corrigé. Il s'est avéré par la suite que certains répondants, même en corrigeant le glissement, utilisaient des professions; le code a donc aussi été utilisé dans ce cas

#### **DIMENSIONS POUR LES SAVOIRS ET SAVOIRS-FAIRE**

D1 = Dimension informationnelle

Englobe l'information contenue dans le SIW et les tâches liées

D2 = Dimension technologique

Comprend l'ensemble des aspects technologiques du SIW

D3 = Dimension de l'interface

Composée des aspects graphiques du SIW

D4 = Dimension de l'interaction système\_utilisateurs

Moyens pris pour faciliter l'interaction des utilisateurs avec le SIW

TR = Transversales à plus d'une dimension ou générales

Tâches qui touchent plus d'une dimension ou tâches générales

(90 1) /Compétences nécessaires pour les SIW/Réponse restreinte aux bibliothèques  
 \*\*\* Definition: Répondant ayant précisé les compétences nécessaires aux SIW au sein d'une bibliothèque

(90 10) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Cartographie de l'information, des connaissances  
 \*\*\* Definition: "Information and knowledge mapping"

(90 40) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Copyright, droits d'auteurs  
 \*\*\* Definition: Connaissance des questions relatives au copyright, aux droits d'auteurs

(90 60) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Développement des politiques SIW  
 \*\*\* Definition: Connaissance au niveau du développement des politiques SIW

(90 70) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Développement d'outils documentaires  
 \*\*\* Definition: Développement d'outils documentaires comme, par exemple, un thésaurus

(90 80) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Facilitation de l'accès à l'information  
 \*\*\* Definition: Habiletés à faciliter l'accès à l'information de manière générale (sans précision des moyens utilisés)

(90 90) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Gestion du contenu  
 \*\*\* Definition: Connaissance en gestion de l'information

(90 100) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Habiletés bibliothéconomiques "classiques"  
 \*\*\* Definition: Habiletés bibliothéconomiques "classiques" sans précision des habiletés

(90 120) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Mise à jour du contenu  
 \*\*\* Definition: Capacité à mettre à jour l'information sur le SIW

(90 130) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Navigation  
 \*\*\* Definition: Expertise quant aux aspects navigationnels des SIW

(90 140) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Organisation du contenu  
 \*\*\* Definition: Connaissances liées à l'organisation de l'information, sa classification, son indexation

(90 150) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Présentation du contenu  
 \*\*\* Definition: Connaissance quant à la présentation de l'information

(90 160) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Préservation du contenu  
 \*\*\* Definition: Connaissances des moyens pour préserver l'information, l'archiver

(90 170) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Repérage de l'information  
 \*\*\* Definition: Expertise au niveau du repérage de l'information

(90 175) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Ressources d'information électroniques  
 \*\*\* Definition: Connaissance des ressources d'information électroniques

(90 177) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Sujet(s) couvert(s) par le SIW  
 \*\*\* Definition: Répondant ayant une certaine connaissance du ou des sujets traités dans SIW

- (90 180) /Compétences nécessaires pour les SIW/D1\_Vérification de la qualité du contenu  
\*\*\* Definition: Vérification de la qualité, de la pertinence du contenu
- (90 300) /Compétences nécessaires pour les SIW/D2\_Aspects techniques  
\*\*\* Definition: De manière globale, savoirs et savoirs-faire reliés à la dimension technologique des SIW
- (90 310) /Compétences nécessaires pour les SIW/D2\_Bases de données  
\*\*\* Definition: Connaissances des bases de données
- (90 330) /Compétences nécessaires pour les SIW/D2\_Développement pages Web\_HTML\_Programmation avancée  
\*\*\* Definition: Développement de pages Web impliquant du codage HTML et de la programmation avancée (javascript, asp, etc.)
- (90 340) /Compétences nécessaires pour les SIW/D2\_Développement pages Web\_Non précisé  
\*\*\* Definition: Développement des pages Web pour mise en ligne; le type de technologies utilisées n'est pas précisé
- (90 345) /Compétences nécessaires pour les SIW/D2\_Internet  
\*\*\* Definition: Connaissance d'Internet
- (90 350) /Compétences nécessaires pour les SIW/D2\_Moteur de recherche  
\*\*\* Definition: Connaissance des outils de recherche
- (90 500) /Compétences nécessaires pour les SIW/D3\_Design  
\*\*\* Definition: Expertise au niveau du design des interfaces
- (90 700) /Compétences nécessaires pour les SIW/D4\_Connaissance des utilisateurs  
\*\*\* Definition: Développement d'une compréhension de qui sont les utilisateurs du SIW, comment ils cherchent l'information pour définir un SIW conforme à sa clientèle
- (90 710) /Compétences nécessaires pour les SIW/D4\_Formation des utilisateurs  
\*\*\* Definition: Prestation de séance de formation sur l'utilisation d'un système (par ex. SIW) ou sur un des aspects des SIW (par ex. métadonnées)
- (90 900) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Analyse  
\*\*\* Definition: Expertise au niveau de l'analyse
- (90 910) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Bilinguisme  
\*\*\* Definition: Connaissance des deux langues officielles
- (90 920) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Commerce électronique  
\*\*\* Definition: Expertise au niveau du commerce électronique en général
- (90 930) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Communication  
\*\*\* Definition: Habiletés en communication; utilisé lorsque le mode (écrit, web, etc.) n'est pas précisé
- (90 940) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Communication écrite  
\*\*\* Definition: Habiletés en communication écrite
- (90 950) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Communication Web  
\*\*\* Definition: Habiletés en communication adaptée pour le Web
- (90 960) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Connaissance de l'organisation  
\*\*\* Definition: Connaissance de l'organisation et de son environnement politique
- (90 963) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Développement de collections électroniques  
\*\*\* Definition: Répondant au fait des questions liées au développement de collections électroniques (abonnements, ...)

- (90 965) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Évaluation sites Web  
\*\*\* Definition: Capacité à évaluer les sites Web
- (90 970) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Gestion  
\*\*\* Definition: Habiletés en gestion: gestion générale, gestion du temps, des budgets, des ressources humaines
- (90 980) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Intermédiaire  
\*\*\* Definition: Servir d'intermédiaire, faciliter les liens entre différents joueurs, représenter le point de vue d'un groupe professionnel face à d'autres groupes
- (90 990) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Planification  
\*\*\* Definition: Capacité à faire de la planification efficace
- (90 1000) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Publicité, promotion, sensibilisation  
\*\*\* Definition: Publicité, promotion, sensibilisation à un SIW ou un des aspects d'un SIW (par ex. métadonnées) par différents moyens
- (90 1010) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Recherche  
\*\*\* Definition: Connaissance du processus de la recherche en général
- (90 1020) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Service à la clientèle  
\*\*\* Definition: Expertise au niveau de la relation avec la clientèle
- (90 1030) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Stratégie  
\*\*\* Definition: Expertise sur le plan stratégique
- (90 1040) /Compétences nécessaires pour les SIW/TR\_Utilisabilité, ergonomie  
\*\*\* Definition: Connaissances des domaines de l'utilisabilité, de l'ergonomie
- (90 1100) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Adaptabilité  
\*\*\* Definition: Capacité d'adaptation au changement, flexibilité, versatilité
- (90 1110) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Attention aux détails  
\*\*\* Definition: Attention aux détails, minutie, précision
- (90 1120) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Auto-motivation  
\*\*\* Definition: Capacité à se motiver soi-même
- (90 1130) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Autonomie  
\*\*\* Definition: Capacité de travailler de manière autonome
- (90 1140) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Capacité à apprendre, à penser, à croître  
\*\*\* Definition: Capacité à apprendre, à penser, à croître
- (90 1150) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Communication interpersonnelle  
\*\*\* Definition: Capacité à interagir avec d'autres gens
- (90 1160) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Confiance en soi  
\*\*\* Definition: Confiance en soi
- (90 1170) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Créativité  
\*\*\* Definition: Créativité
- (90 1180) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Culture générale  
\*\*\* Definition: Culture générale
- (90 1190) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Curiosité  
\*\*\* Definition: Curiosité
- (90 1210) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Diplomatie  
\*\*\* Definition: Diplomatie

(90 1215) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Entrepreneurship  
 \*\*\* Definition: Traduction de "Self-starter"

(90 1220) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Multitâche  
 \*\*\* Definition: Capacité à gérer plusieurs dossiers à la fois, à faire plusieurs choses en même temps

(90 1230) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Négociation  
 \*\*\* Definition: Capacité de négociateur

(90 1240) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Organisation  
 \*\*\* Definition: Être organisé

(90 1250) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Ouverture d'esprit  
 \*\*\* Definition: Avoir l'esprit ouvert

(90 1255) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Patience  
 \*\*\* Definition: Patience

(90 1260) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Persévérance  
 \*\*\* Definition: Être persévérant

(90 1280) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Travail d'équipe  
 \*\*\* Definition: Capacité à travailler en équipe

(90 1290) /Compétences nécessaires pour les SIW/Savoir-être\_Vision globale  
 \*\*\* Definition: Avoir une vision globale, une vision d'ensemble

(90 1400) /Compétences nécessaires pour les SIW/Joueurs impliqués\_Bibliothécaire  
 \*\*\* Definition: Bibliothécaire

(90 1410) /Compétences nécessaires pour les SIW/Joueurs impliqués\_Gens de communication  
 \*\*\* Definition: Personne travaillant en communication

(90 1420) /Compétences nécessaires pour les SIW/Joueurs impliqués\_Gestionnaire  
 \*\*\* Definition: Joueurs impliqués\_Gestionnaire

(90 1430) /Compétences nécessaires pour les SIW/Joueurs impliqués\_Gestionnaire de contenu  
 \*\*\* Definition: Personne spécialisée dans le contenu et la gestion du contenu

(90 1440) /Compétences nécessaires pour les SIW/Joueurs impliqués\_Technologue  
 \*\*\* Definition: Personne spécialisée dans les aspects technologiques des SIW

**(100) /Professionnels de l'information dans les SIW**

\*\*\* Definition: Intervention des professionnels de l'information dans les SIW d'une organisation

(100 10) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW  
 \*\*\* Definition: Opinion du répondant quant à la place des professionnels de l'information dans les SIW, leurs domaines d'intervention, leur plus-value  
 \*\*\* Memo: SAVOIRS-ÊTRE: Capacités de conduite personnelle appropriées (OLF 2000) dans le contexte d'un travail

**DIMENSIONS POUR LES SAVOIRS ET SAVOIRS-FAIRE**

D1 = Dimension informationnelle  
 Englobe l'information contenue dans le SIW et les tâches liées

D2 = Dimension technologique  
 Comprend l'ensemble des aspects technologiques du SIW

D3 = Dimension de l'interface  
 Composée des aspects graphiques du SIW

D4 = Dimension de l'interaction système\_utilisateurs  
Moyens pris pour faciliter l'interaction des utilisateurs avec le SIW

TR = Transversales à plus d'une dimension ou générales  
Tâches qui touchent plus d'une dimension ou tâches générales

(100 10 10) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Ajout de valeur à l'information  
\*\*\* Definition: Donner une valeur ajoutée à l'information dans le SIW; code utilisé lorsque le moyen n'est pas précisé

(100 10 20) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Compréhension des politiques SIW  
\*\*\* Definition: Compréhension des différentes politiques SIW

(100 10 30) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Développement d'outils documentaires  
\*\*\* Definition: Intervention au niveau du développement de thésaurus

(100 10 40) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Facilitation de l'accès à l'information  
\*\*\* Definition: Création de moyens d'accéder à l'information, de la repérer; code utilisé lorsque les moyens ne sont pas précisés

(100 10 45) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Gestion du contenu  
\*\*\* Definition: Gestion du contenu d'un SIW

(100 10 50) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Indexation du contenu  
\*\*\* Definition: Indexation du contenu du SIW

(100 10 60) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Métadonnées  
\*\*\* Definition: Implication au niveau des métadonnées: catalogage au moyen de métadonnées, développement de politiques

(100 10 70) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Organisation du contenu  
\*\*\* Definition: Tâches liées à l'organisation, la classification du contenu

(100 10 80) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Présentation du contenu  
\*\*\* Definition: Présentation de l'information dans un SIW

(100 10 90) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Repérage de l'information  
\*\*\* Definition: Repérage de l'information

(100 10 100) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D1\_Vérification de la qualité du contenu  
\*\*\* Definition: Vérification de la qualité, de la pertinence du contenu

(100 10 110) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D2\_Aspects techniques  
\*\*\* Definition: De manière globale, savoirs et savoirs-faire reliés à la dimension technologique des SIW

(100 10 120) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D3\_Moteur de recherche\_Interface  
\*\*\* Definition: Développement d'interface de recherche pour un moteur de recherche

(100 10 130) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D4\_Formation des utilisateurs

\*\*\* Definition: Formation à l'utilisation des SIW

(100 10 135) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/D4\_Connaissance des utilisateurs

\*\*\* Definition: Développement d'une compréhension de qui sont les utilisateurs du SIW, comment ils cherchent l'information pour définir un SIW conforme à sa clientèle

(100 10 140) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/TR\_Conception d'un SIW

\*\*\* Definition: Conception d'un SIW

(100 10 150) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/TR\_Coordination d'un SIW

\*\*\* Definition: Coordination d'un SIW ou d'un projet SIW (par ex. métadonnées, site Intranet, bureau du Gouvernement en direct)

(100 10 170) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/TR\_Intermédiaire

\*\*\* Definition: Intermédiaire entre clients et personnel technique, entre clients et Internet

(100 10 180) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/TR\_Planification d'un SIW

\*\*\* Definition: Planification d'un SIW

(100 10 190) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/TR\_Préservation du contenu

\*\*\* Definition: Intervention au niveau de l'archivage du contenu

(100 10 200) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/Savoir-être\_Attention aux détails

\*\*\* Definition: Attention aux détails

(100 10 210) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/Savoir-être\_Culture de service

\*\*\* Definition: Culture de service

(100 10 230) /Professionnels de l'information dans les SIW/Place dans les SIW/Savoir-être\_Vision globale

\*\*\* Definition: Vision globale

(100 20) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW

\*\*\* Definition: Opinion du répondant quant aux obstacles à l'intervention des professionnels de l'information dans les SIW

(100 20 1) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Pas répondu

\*\*\* Definition: Répondant n'ayant pas répondu à la question

(100 20 20) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Trait de caractère\_Manque de confiance

\*\*\* Definition: Manque de confiance dans leurs habiletés

(100 20 30) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Trait de caractère\_Mauvais "vendeurs"

\*\*\* Definition: Difficulté à se "vendre", à faire la promotion de leurs compétences, à faire valoir leur utilité dans l'organisation

(100 20 40) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Trait de caractère\_Passivité  
\*\*\* Definition: Manque de proactivité, d'agressivité, qui font que les professionnels de l'information ne prennent pas leur place, manquent des opportunités

(100 20 50) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Profession avec un haut taux de féminisation  
\*\*\* Definition: Haut taux de féminisation chez les professionnels de l'information et les SIW sont un monde d'homme

(100 20 60) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Compétences moins développées dans certains domaines  
\*\*\* Definition: Compétences liées aux technologies et à la communication moins développées

(100 20 70) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Autres groupes professionnels impliqués  
\*\*\* Definition: Professionnels de l'information en compétition avec d'autres groupes professionnels par exemple groupe technologie

(100 20 80) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Web et information perçus comme source de pouvoir  
\*\*\* Definition: Notion "information + Web = pouvoir"

(100 20 85) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Contenus technologiques en perpétuel changement  
\*\*\* Definition: Difficulté à rester à jour avec les contenus technologiques qui changent tout le temps

(100 20 90) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Emphase sur les aspects communicationnels des SIW  
\*\*\* Definition: Emphase mis sur les aspects communicationnels des SIW au détriment des autres dimensions

(100 20 100) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Emphase sur les aspects technologiques des SIW  
\*\*\* Definition: Emphase mise sur les technologies au détriment des autres dimensions

(100 20 110) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Formation initiale incomplète  
\*\*\* Definition: Formation initiale n'ayant pas permis d'acquérir les compétences nécessaires pour travailler avec les SIW

(100 20 120) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Manque de ressources  
\*\*\* Definition: Manque de ressources diverses: temps (surcharge de travail), argent, formation, outils

(100 20 130) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Profession mal connue  
\*\*\* Definition: Méconnaissance des compétences des professionnels de l'information venant: manque de visibilité, stéréotypes, titre de la profession

(100 20 140) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Compréhension partielle des SIW  
\*\*\* Definition: Méconnaissance de l'ensemble des dimensions d'un SIW

(100 20 160) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Problème de communication GI\_TI  
\*\*\* Definition: Problème de communication entre les gens de gestion de l'information et ceux des technologies de l'information

(100 20 170) /Professionnels de l'information dans les SIW/Obstacles à intervention dans les SIW/Compétences informationnelles non recherchées pour certains types de SIW  
\*\*\* Definition: Types de SIW qui ne nécessitent pas les compétences des professionnels de l'information

(100 30) /Professionnels de l'information dans les SIW/Facilitateurs à intervention dans les SIW  
\*\*\* Definition: Éléments ayant facilité l'implication des professionnels de l'information

(100 30 10) /Professionnels de l'information dans les SIW/Facilitateurs à intervention dans les SIW/Évolution des systèmes de bibliothèque  
\*\*\* Definition: Nouveaux systèmes de bibliothèque plus compréhensibles par les gens des technologies; langage commun

(100 30 20) /Professionnels de l'information dans les SIW/Facilitateurs à intervention dans les SIW/Formation en technologie  
\*\*\* Definition: Formation au niveau des aspects technologiques

(100 30 30) /Professionnels de l'information dans les SIW/Facilitateurs à intervention dans les SIW/Participation à des comités  
\*\*\* Definition: Participation à des comités donnant une visibilité facilitant l'intervention dans les SIW

(100 30 40) /Professionnels de l'information dans les SIW/Facilitateurs à intervention dans les SIW/Problème informationnel  
\*\*\* Definition: Problème informationnel qui a sensibilisé les gens à la gestion de l'information: surcharge informationnelle, difficulté de navigation, etc.

(100 30 50) /Professionnels de l'information dans les SIW/Facilitateurs à intervention dans les SIW/Qualité de la formation initiale  
\*\*\* Definition: Importance d'une bonne formation initiale pour travailler avec les SIW

(100 30 60) /Professionnels de l'information dans les SIW/Facilitateurs à intervention dans les SIW/Reconnaissance acquise  
\*\*\* Definition: Développement d'une reconnaissance, d'une visibilité des professionnels de l'information par différents moyens

(100 30 70) /Professionnels de l'information dans les SIW/Facilitateurs à intervention dans les SIW/Redéfinition du nom de l'unité  
\*\*\* Definition: Changement du nom de la bibliothèque pour marquer la présence de l'aspect électronique

(100 40) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention  
\*\*\* Definition: Caractérisation de l'intervention, des tâches, de la place des professionnels de l'information dans les SIW

(100 40 10) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention/Extension habiletés traditionnelles  
\*\*\* Definition: Tâches/Rôles SIW représentent une extension des tâches et des rôles traditionnels des professionnels de l'information et des bibliothèques

(100 40 20) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention/Nouveau rôle  
\*\*\* Definition: Intervention dans les SIW est un nouveau rôle qui s'ajoute à ceux existant

(100 40 30) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention/Place de plus en plus reconnue  
\*\*\* Definition: Place des professionnels de l'information dans les SIW de plus en plus reconnue

(100 40 35) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention/Place égale TI, design  
 \*\*\* Definition: Professionnel de l'information devrait avoir une place égale à celle des gens en technologies et en design

(100 40 40) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention/Place en évolution  
 \*\*\* Definition: Place des professionnels en évolution, mouvance

(100 40 50) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention/Place hors bibliothèque  
 \*\*\* Definition: Place plus marquée pour les professionnels de l'information hors bibliothèque

(100 40 60) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention/Place importante  
 \*\*\* Definition: Professionnels de l'information devraient occuper une place importante dans les SIW

(100 40 65) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention/Place intranet  
 \*\*\* Definition: Professionnel de l'information impliqué plus dans les intranets que dans sites Web externes

(100 40 70) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention/Place SIW informationnels  
 \*\*\* Definition: Valeur ajoutée pour les SIW informationnels i.e. ayant une forte composante informationnelle

(100 40 90) /Professionnels de l'information dans les SIW/Qualifications intervention/SIW nouveau support  
 \*\*\* Definition: SIW représentent seulement un nouveau support

**(110) /Politiques d'information SIW**  
 \*\*\* Definition: Information sur les politiques d'information reliées aux SIW

(110 50) /Politiques d'information SIW/Implication du répondant dans développement politiques SIW  
 \*\*\* Definition: Implication, influence du répondant dans le développement des politiques sur les SIW

(110 50 10) /Politiques d'information SIW/Implication du répondant dans développement politiques SIW/Aucune implication, influence  
 \*\*\* Definition: Répondant n'ayant aucune implication ni d'influence sur le développement des politiques SIW

(110 50 20) /Politiques d'information SIW/Implication du répondant dans développement politiques SIW/Peu d'implication, d'influence  
 \*\*\* Definition: Répondant n'ayant que peu d'implication et d'influence sur le développement des politiques SIW

(110 50 30) /Politiques d'information SIW/Implication du répondant dans développement politiques SIW/Développeur  
 \*\*\* Definition: Répondant impliqué dans le développement de politiques comme tâche principale ou secondaire, à l'interne ou pour tout le gouvernement

(110 50 40) /Politiques d'information SIW/Implication du répondant dans développement politiques SIW/Membre de comités  
 \*\*\* Definition: Répondant impliqué dans politiques par le biais de sa participation à certains comités, groupes de travail

(110 50 50) /Politiques d'information SIW/Implication du répondant dans développement politiques SIW/Suggestions\_Commentaires  
 \*\*\* Definition: Répondant pouvant émettre des suggestions, des commentaires ou des recommandations sur les politiques

**(F) //Free Nodes**

(F 7) //Free Nodes/Décentralisation des SIW

\*\*\* Definition: Décentralisation des SIW au sein de l'organisation, des tâches liées aux SIW

(F 20) //Free Nodes/Bibliothèque pionnière SIW

\*\*\* Definition: Bibliothèque agissant comme pionnière au niveau des SIW dans leur organisation