



# 67th IFLA Council and General Conference

## August 16-25, 2001

---

**Code Number:** 132-122-F  
**Division Number:** I  
**Professional Group:** Library and Research Services for Parliaments  
**Joint Meeting with:** -  
**Meeting Number:** 122  
**Simultaneous Interpretation:** Yes

### **Faire la différence à l'ère du savoir à la Bibliothèque parlementaire de Nouvelle-Zélande**

#### **Moira Fraser**

Bibliothécaire parlementaire  
Wellington, New Zealand

---

#### ***Résumé :***

*La gestion du savoir est une expression répandue dans notre domaine. Le présent exposé porte sur ce que cela signifie pour les bibliothèques parlementaires et sur la mesure dans laquelle on peut appliquer les principes et les processus de la gestion du savoir dans le contexte parlementaire et, en particulier, à la Bibliothèque parlementaire de la Nouvelle-Zélande.*

---

Les parlements sont des organisations complexes qui, par leurs domaines d'activité, se distinguent nettement des entreprises. Ainsi, il s'agit habituellement de structures fédérales comportant cinq à six secteurs plus ou moins reliés entre eux. Dans une entreprise, il appartient au directeur général de diriger les activités et de voir au fonctionnement efficace de l'organisation. En général, il n'en va pas de même pour les parlements. La plupart des entreprises ont un objectif commun, et chaque employé contribue à l'atteinte de cet objectif. Ce n'est habituellement pas le cas pour les parlements.

Dans un contexte parlementaire, les méthodes de la gestion du savoir ne sont pas toutes pertinentes ou applicables. À notre avis, la composante la plus importante d'un programme de gestion du savoir est le partage du savoir. Toutefois, il faut admettre que, dans une certaine mesure, il n'est pas naturel de partager le savoir — mais, dans toutes les organisations, il y a des secteurs où le savoir est partagé — et il répugne parfois à certains de le faire. Dans un parlement, les secteurs de partage du savoir, même si ce partage répugne à certains (sont plus étendus et plus institutionnalisés et font rarement l'objet d'une ventilation à

cause du cloisonnement des partis et de la forte centralisation des activités parlementaires. Cela dit, les responsables des bibliothèques parlementaires ont intérêt à réfléchir sur la question de la gestion du savoir.

Le Groupe Gartner a défini la gestion du savoir comme suit : discipline qui favorise une approche axée sur la collaboration et l'intégration pour créer, acquérir, organiser, récupérer et utiliser les ressources d'information d'une entreprise. Celles-ci comprennent des bases de données, des documents et, le plus important, l'expertise et l'expérience tacites, non répertoriées, de chaque travailleur.

Le Groupe définit les six processus du savoir suivants :

- la culture du partage du savoir;
- l'infrastructure du savoir;
- la direction d'une équipe du savoir;
- la gestion des processus du savoir;
- l'établissement du contenu du savoir;
- la diffusion du savoir.

À notre avis, certains de ces processus s'appliquent davantage au travail des bibliothèques parlementaires que d'autres.

### **La culture du partage du savoir**

C'est le plus important; il s'agit du processus qu'on reconnaît ouvertement comme le plus difficile à réaliser car il nécessite un changement important de culture. C'est aussi celui qui pose le plus de problèmes dans un contexte parlementaire. Le partage du savoir franchit les frontières des partis, mais, par nature, c'est un processus habituellement très politique, très contrôlé et très limité. Il s'inscrit mal dans les systèmes et les processus formels et structurés de partage du savoir.

Il est possible d'améliorer le partage du savoir au sein des unités administratives et entre elles. Il est donc possible d'améliorer le partage du savoir au sein d'une bibliothèque parlementaire et entre celle-ci et les autres services de soutien.

### **L'infrastructure du savoir**

S'entend de la gamme des outils techniques qui permettent de gérer le savoir. En général, les techniques utilisées permettent :

- ◇ d'explorer, de rechercher l'information et d'y avoir accès;
- ◇ de créer des outils pour établir des profils;
- ◇ de développer la technologie;
- ◇ de développer un collecticiel permettant de réaliser un degré satisfaisant de création, d'organisation et de communication.

Plusieurs bibliothèques parlementaires ont des outils d'exploration et de recherche, certaines ont des outils de développement, mais la plupart n'ont pas de collecticiel. En général, les bibliothèques parlementaires sont des utilisateurs de ce genre d'infrastructure, parfois de gros utilisateurs, plutôt que des agents d'influence ou des partenaires importants dans la prise de décisions en collaboration avec des professionnels de la TI en matière d'infrastructure.

## La direction d'une équipe du savoir

Le personnel d'une bibliothèque parlementaire possède bon nombre des attributs d'une équipe du savoir : il fait de la recherche et de l'analyse, diffuse, acquiert et organise le savoir, et fait souvent de la formation et de la promotion concernant l'utilisation des ressources de savoir. Une équipe complète de gestion du savoir devrait réunir des personnes qui ont des fonctions étrangères à une bibliothèque parlementaire, par exemple faciliter les communications dans les réseaux (groupes de personnes qui communiquent entre elles au sein de l'organisation et qui partagent leur savoir de façon originale) et des gestionnaires d'initiatives en matière de savoir qui dirigent des projets visant à changer la culture du partage du savoir et à intégrer le capital intellectuel de l'organisation dans des systèmes structurés.

## La gestion des processus du savoir

Les processus du savoir visent à acquérir, à structurer, à organiser, à améliorer et à diffuser le savoir. Pour un bibliothécaire, ces processus pourraient correspondre à des tâches telles que recueillir, cataloguer et indexer des demandes d'information, et y donner suite. Les gestionnaires du savoir sont appelés à intervenir davantage dans le processus d'apprentissage, par exemple en examinant ce que les utilisateurs font avec l'information qui leur a été communiquée. Plus haut dans l'échelle de la gestion du savoir, une tâche utile serait de trouver des réponses à des questions telles que :

- Comment la Bibliothèque parlementaire de la Nouvelle-Zélande pourrait-elle répartir les ressources d'information pour en faciliter l'utilisation par ses clients?
- Comment peut-on améliorer l'information de façon que les clients puissent l'assimiler et l'utiliser plus rapidement dans les décisions qu'ils doivent prendre?
- Quel type de formation et d'outils la Bibliothèque de la Nouvelle-Zélande devrait-elle offrir à ses clients pour que ceux-ci puissent tirer le maximum des ressources d'information mises à leur disposition (y compris l'Internet) lorsqu'ils en ont besoin?
- Comment la Bibliothèque de la Nouvelle-Zélande pourrait-elle offrir un accès intégré à l'information interne et aux publications traditionnelles qu'on retrouve normalement dans les bibliothèques?
- À quel genre d'information les clients de la Bibliothèque de la Nouvelle-Zélande aimeraient-ils avoir accès auprès d'un service tout en un et, parmi les initiatives actuelles de la Bibliothèque, lesquels permettraient d'obtenir de bons résultats à cet égard?
- Comment la Bibliothèque de la Nouvelle-Zélande devrait-elle donner à ses clients accès à une vaste gamme de formes de documents autres que les imprimés qu'on retrouve normalement dans la Bibliothèque?
- Parmi les voies de communication actuelles, lesquelles permettent d'intégrer l'information dans l'ensemble du parlement?
- Quelle devrait être la nature de la relation entre la Bibliothèque et les voies de communication, une relation de contributeur ou de propriétaire?

## L'établissement du contenu du savoir

Ce processus consiste à constituer un fonds d'information assorti d'un résumé de son contexte et de son utilité — permettant ainsi au bon utilisateur de trouver le bon élément d'information au bon moment. Dans

plusieurs bibliothèques parlementaires, les publications de recherche remplissent en partie cette fonction car les informations qu'elles contiennent y sont analysées, mises en contexte et comparées. En outre, cette fonction peut comprendre des éléments de gestion documentaire tels le contrôle des versions et le suivi des documents. Le catalogage et l'indexation s'inscrivent dans cette fonction, surtout si ces opérations portent sur le contexte et le contenu de l'information.

### **La diffusion du savoir**

Ce processus consiste à informer notre client sur ce que nous faisons, chaque fois que l'occasion se présente, afin d'optimiser l'utilisation et l'utilité des bases de connaissances que nous créons. Cela comprend l'évaluation de ce que nous faisons des sondages menés auprès de la clientèle ainsi que d'autres mesures de rendement. Cela concerne également la propriété des voies de communication du savoir, tels les babillards, les groupes de clavardage sur Intranet et les autres moyens de diffusion du savoir dans l'ensemble des parlements.

### **Les initiatives de gestion du savoir à la Bibliothèque parlementaire de la Nouvelle-Zélande**

L'analyse que nous venons de faire des processus du savoir révèle que, pour bien faire le tour de la question de la gestion du savoir, il faudrait élargir radicalement le rôle de la plupart des bibliothèques parlementaires. Au Parlement de la Nouvelle-Zélande, la Bibliothèque n'a aucunement pour mandat de mettre en œuvre la gestion du savoir — son mandat lui permet à peine de déborder de son rôle de bibliothèque pour faire de la gestion de l'information! Toutefois, on se penche sur certains aspects de la gestion du savoir :

- Mieux comprendre les besoins d'information de la clientèle grâce à un programme de liaison avec la clientèle;
- Collaborer avec d'autres organismes parlementaires à la réorganisation des sites Intranet et Internet parlementaires. Nous tentons en particulier de jouer un rôle de premier plan dans la structuration et l'organisation du savoir et dans la mise sur pied de services d'interface utilisateur — ce qui comprend les outils d'exploration et de recherche qui sont offerts;
- Participer à des initiatives de gouvernement en ligne, concernant en particulier la normalisation des métadonnées, afin de décider des changements à apporter à nos méthodes de catalogage et d'indexation — ce qui permettrait de présenter l'information sous diverses formes et au moyen de divers matériels de sortie (téléphone WAP, etc.);
- Revoir la gamme actuelle de nos produits de sensibilisation afin d'offrir une information mieux ciblée et mieux filtrée — plus facile à lire, plus pertinente et plus facile à utiliser afin d'aider nos clients à prendre les décisions qu'ils doivent prendre;
- Établir des relations avec d'autres organismes parlementaires afin de multiplier les projets de collaboration visant à communiquer l'information dans l'ensemble du Parlement de façon à répondre aux besoins des députés sans buter contre les obstacles organisationnels classiques.

La gestion du savoir est une discipline qui a des liens étroits avec la bibliothéconomie et un certain degré de pertinence avec la fonction d'une bibliothèque parlementaire. Certains des processus du savoir sont pertinents dans les bibliothèques parlementaires et d'autres ne le sont pas. Il appartient au personnel de chaque bibliothèque parlementaire, y compris celle de la Nouvelle-Zélande, d'examiner ce qu'il y a d'utile à tirer de la gestion du savoir et de lancer des projets le cas échéant.