

LE TRAITEMENT DE L'INFORMATION DANS LES STRUCTURES DOCUMENTAIRES

Teboura, BENKAID-KESBA^{* 1}

Khadidja, BOUKHALFA²

1- Université Larbi Ben M'Hidi Oum-El-Bouaghi Algérie

2- Université Abdelhamid Mehri Constantine 2 Algérie

Date : 02/ 05/ 2018

Date d'acceptation : 11/ 11/ 2018

Date d'édition : 19/ 12/ 2018

ملخص: في هذا العالم المتغير حيث أن للتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أثرا كبيرا في التغييرات الجذرية في النظام الاجتماعي-الاقتصادي لجميع المجتمعات أين أصبحت المعرفة أكثر عمقا في مجالات أكثر من أخرى. تخضع مرجعيات الأعمال و مجالات العمل للمؤسسات والتغيرات عميقة لذلك من المهم بالنسبة للمؤسسات الوثائقية إعادة ترتيب أنفسهم بالاعتماد على إمكانياتهم و تقاليدهم الخاصة، مع تقييم رأس مالهم المعرفي - الدراية و المعرفة - لضمان قدرتهم التنافسية، لذلك يجب أن تعمل الهياكل المختلفة على تقييم مهاراتهم و خبراتهم لإدارة المعرفة الخاصة بهم.

نحاول من خلال هذه المقالة تقديم لمحة عامة عن إدارة المعرفة في المؤسسات بما في ذلك المكتبة، تتمحور هذه الرؤية حول مفهوم الرأسمالية المعرفية كمورد أساسي والذي يجب إدارته بأفضل طريقة ممكنة في الواقع، يمكن للإدارة الفعالة لهذه الموارد أن تحسن بشكل كبير من علاقتها مع المستفيد في حالتنا على أنها رؤية علمية تختبر من خلالها العمليات الأساسية التي تسمح بإعطاء قيمة لمنح الاستدامة لضمان تطور رأس المال المعرفي والذي يسلط الضوء على النقاط التي يمكن للمعرفة أن تضيف قيمة للشركة.

الكلمات المفتاحية: المعلومة؛ إدارة المعرفة؛ إدارة المكتبة؛ الموارد البشرية و إدارة المعرفة

Abstract : In this moving world, where the T.I.C. upset the socio-economic order of all institutions and where the knowledge must be more in-depth than the others, the repositories of trades and fields of action of companies are undergoing profound changes. It is therefore important for documentary structures to reposition themselves by relying on their own possibilities and traditions, while upgrading their capital of knowledge, skills and know-how, to ensure their competitiveness, the different structures must so work on valuing their own skills or expertise and knowledge management. With this article we try to give an overview on the management of information in a company, including the library. This vision is centered on the notion of knowledge capitalization, as a fundamental resource, which needs to be managed in the best possible way. Indeed, effective management of this resource can significantly improve the relationship with users of the library. It is an operative vision, which examines the processes that allow to give value, to grant the durability, to ensure the evolution of this capital which highlights the contribution of the information processing in the business company.

Keywords : Information ; Gestion des connaissances ; knowledge management; Management des bibliothèques; Ressources humaines et gestion des connaissances

*
Auteur correspondant

Résumé Dans ce monde qui bouge, où les T.I.C. bouleversent l'ordre socio-économique de toutes les institutions confondues et où les connaissances doivent être plus approfondies les unes plus que les autres, les référentiels des métiers et les champs d'actions des entreprises connaissent de profondes mutations. Il est donc important pour les structures documentaires de se repositionner en s'appuyant sur leurs possibilités et leurs traditions propres, tout en valorisant leur capital de savoir, de savoir-faire et de savoir-être, pour assurer leur compétitivité, les différentes structures doivent donc travailler sur la valorisation de leurs propres compétences ou expertises et de la gestion des connaissances.

Avec cet article nous tentons de donner un aperçu sur la gestion de l'information dans une entreprise, dont la bibliothèque. Cette vision est centrée sur la notion de capitalisation des connaissances, en tant que ressource fondamentale, qu'il s'agit de gérer au mieux. En effet, une gestion efficace de cette ressource permet de privilégier considérablement la relation avec les usagers de la bibliothèque. C'est une vision opératoire, qui examine les processus qui permettent de donner de la valeur, d'accorder la pérennité, d'assurer l'évolution de ce capital et qui met en évidence l'apport du traitement de l'information dans l'entreprise.

Mots clés : Information ; Gestion des connaissances ; Knowledge management; Management des bibliothèques; Ressources humaines et gestion des connaissances

Introduction :

Le traitement de l'information connu plutôt sous le vocable de gestion des connaissances dans le contexte des bibliothèques est devenu, aujourd'hui, un enjeu majeur de développement. Créer, capturer, capitaliser et partager son savoir est la préoccupation dominante de toute structure documentaire qui se veut performante. Comme le précise, d'ailleurs, des travaux publiés par Le Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises (CIGREF), sur le knowledge management, qui dit que c'est : « un ensemble de modes d'organisation et de technologies visant à créer, collecter, organiser, stocker, diffuser, utiliser et transférer la connaissance dans l'entreprise ». (CIGREF, 1990, p.47) Selon ce même organisme, la connaissance est matérialisée par des documents, le capital intellectuel et les expériences des collaborateurs ou des experts d'un domaine.

Au regard de cette définition la bibliothèque doit savoir diligenter le passage inévitable aujourd'hui de collecte, d'organisation, de stockage et de communication de l'information documentaire, pour devenir le maillon fort de la chaîne de l'innovation du savoir, en prenant part à la production de l'information, grâce à la conjugaison des efforts des membres de son personnel, orientés vers la capitalisation de la connaissance et de la valeur ajoutée de ses services. La mise en place de cette capitalisation de l'information s'inscrit dans la performance de la bibliothèque, organiquement liée à son personnel, à la fédération des efforts et à la mutualisation des compétences, des connaissances et des technologies.

Ainsi, chercher à cerner la notion de la gestion des connaissances dans une bibliothèque, n'est pas une tâche aisée, car elle concerne la quasi-totalité de ses composantes. En effet, elle sollicite le recensement, l'organisation, la formalisation et la diffusion de sorte que l'information acquiert une valeur ajoutée. La gestion des connaissances vise, ainsi, la mise sur pieds d'une dynamique interactionnelle entre les différents acteurs d'une entreprise, dont la bibliothèque est un échantillon et des processus qui exploitent au mieux l'information pour développer l'intelligence collective et accroître ses performances, afin d'atteindre le stade de la compétitivité. Elle concerne la stratégie, car il s'agit réellement d'un nouveau type de management imposé par l'environnement socio-économique bouleversé par l'appropriation des technologies de l'information et de la communication et du nouveau dialogue social des différents acteurs de l'entreprise. Il s'agit de reconsidérer la situation en tenant compte des exigences de l'heure, de nouveaux horizons se dessinent pour le management contemporain.

Dans un premier temps, nous tenterons de dégager les concepts-clés et quelques pratiques caractéristiques des démarches de gestion des connaissances. Nous examinerons, dans un second temps, le rôle des gestionnaires de l'information dans la construction et la consolidation des savoirs collectifs, avec pour question quelle étendue et quelle temporalité leur accorder ?

1. Composantes de la gestion des connaissances

La gestion des connaissances en tant que discipline qui s'intéresse à l'amélioration du rendement des entreprises en général, par le développement de la gestion du savoir s'articule autour de l'enchevêtrement de différentes composantes, comme le fait ressortir Shanhong, Tang en soutenant que : « La gestion des connaissances demande de relier l'information avec l'information, l'information avec les activités et l'information avec l'homme, afin de partager la connaissance (la connaissance tacite et explicite) » (Shanhong, Tang, 2000, p.1)

- Les personnes chargées de capitaliser, d'apporter de la valeur ajoutée à l'information à la somme des connaissances acquises doivent se mobiliser personnellement et collectivement pour concrétiser les objectifs poursuivis ; afin de pouvoir les communiquer, les partager en créant de nouvelles, tant il est vrai que la connaissance ne se crée, ne se partage, n'évolue qu'à travers l'homme, cet animal politique comme le définit Aristote, en insistant sur le fait, que ce dernier ne peut évoluer qu'en société. Cette approche est appuyée par les propos soulignés par Poitou : «les connaissances se construisent et fonctionnent dans des échanges de coopération productive entre les hommes, mais tout autant dans les interactions entre ceux-ci et les dispositifs cognitifs au sein desquels ils œuvrent» (Poitou, 1997, p. 170) ;

- Les processus choisis et suivis pour les méthodes d'acquisition, de création, d'organisation, de partage et de transfert des connaissances ;

➤ Ces deux premiers éléments de la composante de la gestion des connaissances sont inséables, le troisième apporte les moyens de les réaliser plus efficacement, dans un intérêt général de partage des connaissances, soit :

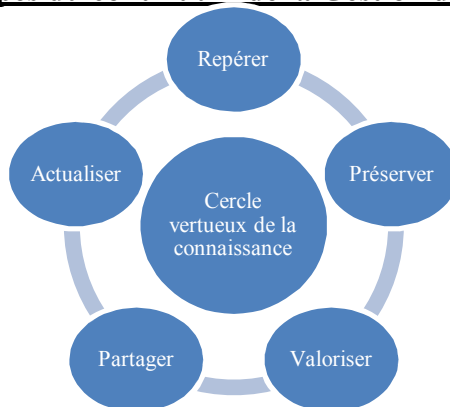
- Le déchaînement de l'usage des technologies de l'information et de la communication qui engendre un environnement numérique, imposant ainsi, de revisiter les méthodes traditionnelles de travail pour aller vers la connaissance. Mais force est de constater que celles-ci deviennent, bon an mal an, d'incontournables instruments de la gestion des connaissances, si elles sont utilisées efficacement, elles donnent la possibilité en temps réel de partager et d'accéder à un réseau de connaissances créé et diffusé partout dans le monde.

Déjà, dès l'antiquité, Socrate, Pythagore et Thalès avaient commencé à soulever la question des connaissances, de leur développement et de leur partage. Les collections des lithographies de Brissot, les premiers cours polycopiés de Navier sur la résistance des matériaux, l'encyclopédie de Diderot et d'Alembert pour ne citer que ces travaux, témoignent de cette préoccupation de capitaliser les connaissances pour les mettre à la portée de tous, le knowledge management n'est donc, pas un fait nouveau, c'est une pratique d'entreprise apparue depuis de longues années, en prenant, néanmoins, d'autres dimensions vers la fin du siècle dernier. C'est un ensemble d'attitudes et de démarches qui refont surface avec force dans le contexte de la société moderne dite société de l'information, société numérique. Il est important, voire même primordial de chercher à mettre en évidence cette notion de gestion des connaissances, en essayant de connaître ce que nous entendons par connaissance par rapport à l'information?

La connaissance est une information qui permet l'action ou la prise de décision dans une activité-métier après avoir suivi les étapes du continuum, tracées ci-dessous, étapes regroupées sous le vocable : « Gestion des connaissances »

Egalement, selon le CIGREF, organisation regroupant des D.S.I. (Directeurs de Systèmes d'Information, de grandes entreprises françaises) : « La connaissance est formée par les nouvelles informations acquises par un traitement intelligent, par l'étude ou par la pratique » (CIGREF, 1990)

Schéma des étapes du continuum de la Gestion des connaissances



Source :Violaine. (2009).

- La donnée est un élément qui relève du fait, de la statistique, de la documentation et qui nécessite une construction et une consolidation pour devenir une information.

- L'information est un ensemble de données agencées, présentées selon un certain ordre, dans un système à des fins précises. C'est en d'autres termes, le produit fini que l'entrepreneur tire de ses recherches, de son expérience pour l'améliorer, lui donner une valeur ajoutée et l'exploiter à son tour. Pour certains auteurs dont (Fischer ; Harlan, 2008) ; l'information est considérée comme une matière, la substance première des systèmes, repérée par un bon système d'informations, elle doit être surtout transformable, c'est-à-dire que l'on peut la traiter pour la rendre opérationnelle, en vue de son exploitation au profit de l'entreprise. Elle ne peut être un vecteur de progrès que lorsqu'elle est échangée et utilisée dans une action et devient, alors, « connaissance » et l'entreprise « Intelligente », grâce à son interception par l'agent qui a une bonne perception et compréhension de l'environnement socio-économique de son entreprise pour saisir et communiquer les bonnes informations en temps réel. C'est cette dynamique de partage qui caractérise l'information. L'un des rôles des gestionnaires de l'information et de la communication, aujourd'hui, est de favoriser cette dynamique par la production d'informations matérialisées dans des documents.

Les données énoncées, précédemment, représentent le savoir-faire et le savoir-être inscrits génétiquement chez tout un chacun ou alors les connaissances acquises de part l'éducation reçue, l'expérience vécue ; ce sont essentiellement les opinions, les ressentis et les compétences propres à chaque individu, il s'agit du savoir tacite, contrairement au savoir explicite qui est formellement exprimé dans un contexte de recherche scientifique. Ces connaissances appartiennent aussi bien à l'exécution de tâches formelles, qu'à des compétences managériales. Elles utilisent comme canal de communication : des échanges, des dialogues, des réunions, des conférences etc. ...

Cependant, La question qui nous préoccupe au premier plan est de savoir comment gérer au mieux les connaissances dans la bibliothèque : institution supposée être émettrice d'informations. Dans ce travail, nous pointerons plus particulièrement le potentiel humain qui représente la composante axiale de celles précédemment citées, l'objectif étant de mettre en exergue la nécessité de former l'agent, de sorte qu'il puisse repenser et tracer sa propre

évolution, qu'il doit inscrire dans la modernité des choses, en sus des missions traditionnelles. Les bibliothécaires et les gestionnaires de l'information et de la communication en général doivent acquérir de nouvelles compétences, pour faire face au développement de la profession de l'information touchée de plein fouet par les technologies de l'information et de la communication, « c'est une science qui s'émancipe comme le souligne » (Berrou, 2010, pp. 129-145)

2. Points d'ancrage de la gestion des connaissances

2. 1. Gestion des ressources humaines

Dans ce monde bouleversé par les innovations constantes des T.I.C. où la connaissance commande le développement social, où l'intérêt de la société pour l'information se fait de plus en plus grandissant, où les gens demandent d'amples informations les unes plus approfondies que les autres, la performance du système d'informations souhaité, dépendent de son capital humain ?

La gestion des ressources humaines, même si elle n'est pas la seule fonction à intervenir dans le knowledge management, peut donc jouer un rôle stratégique, pour instaurer, développer et faire évoluer une culture de la connaissance. Cette centralité de l'individu dans l'entreprise des organisations se traduit par l'émergence d'un certain nombre de préoccupations dans les institutions ou organisations, qui imposent aux managers de travailler avec le souci constant de valoriser le travail des équipes, d'apprécier les résultats de chacun, pour éviter tout sentiment de frustration, leur motivation et leur implication assurent en grande partie la réussite du changement et évite toute forme de résistance aux nouveautés technologiques, elle permet, également, de formaliser le savoir tacite que nous évoquerons plus amplement dans la suite de notre exposé.

Le développement et la valorisation des compétences, le capital humain comme source de progrès et l'apprentissage continu, et, aujourd'hui, le e-learning sont donc devenus des thématiques très fortes qui poussent à regarder de plus près la question de la gestion des ressources humaines pour anticiper et réussir la gestion des connaissances.

2. 2. Formation un enjeu du Knowledge management

Le point de départ de la gestion des connaissances est bien la gestion de ressources humaines pour acquérir des compétences, qui devient celle du partage de ces dernières, l'enjeu est de veiller à la formation d'agents spécialisés, en visant la perfection par un apprentissage continu qui ne devrait pas toucher uniquement la théorie de la bibliothéconomie et les disciplines connexes, mais couvrir aussi le savoir technique le plus récent, sans omettre de joindre la formation en éthique professionnelle.

A cet effet, Senge dit : « Les organisations apprenantes sont des organisations où les gens développent de façon continue leurs capacités à créer les résultats qu'ils souhaitent, où de nouveaux modèles de pensées émergent, où les aspirations collectives sont libérées et où les gens apprennent en permanence à apprendre ensemble ». (Senge, 2016, p. 466). Une innovation réussie est bien l'alliance entre une idée technologique et une opportunité de demande, de besoin exprimés ou pressentis, dont seules une étude approfondie et une concertation collective peuvent permettre la réalisation.

Ceci ne serait réalisable que dans la mesure où la formation initiale et l'apprentissage continu sont sérieusement pris en charge.

- La formation censée répondre à terme aux besoins des institutions documentaires, revêt trois aspects:

- Une formation destinée à l'adaptation de l'agent à son poste de travail;
- Une formation destinée à l'évolution des métiers;
- Une formation destinée au développement des compétences des agents.

Ces formations s'inscrivent dans une volonté managériale qui doit déployer tous les moyens pour encourager l'apprentissage individuel adapté à chacun, l'apprentissage collectif pour fédérer les résultats des travaux des agents, ce qui permet d'instaurer un bon climat social de collaboration dans l'entreprise et l'apprentissage organisationnel, en mettant sur pieds un système de programmes de formations professionnelles, appuyé par un système de partage de l'information lié à la politique globale des objectifs à atteindre.

La réflexion d'Alain Scrève, nous semble éclairante à ce sujet d'autant qu'elle insiste sur l'intérêt de la formation, qui doit être un dosage entre : « l'affiliation à une communauté professionnelle ou une famille professionnelle autrement dit, l'intégration au contexte territorial et l'adaptation au poste de travail » (Scrève, 2003, p.188)

Il s'agit de s'inscrire dans la trajectoire du futur, de tirer profit des expériences vécues, de former dans le temps et dans l'espace, pour atteindre une véritable démarche de capitalisation de la somme des savoirs individuels. Il faut travailler en tenant compte de ce qui se fait ailleurs notamment dans les pays qui nous ont devancés, savoir s'approprier et adapter à nos besoins les bons résultats qu'ils escomptent. C'est ainsi, qu'est posée la question de l'articulation entre formation initiale et apprentissage continu, celle de la formation tout au long de la vie pour suivre l'évolution du métier, métier en pleine mutation, métier fortement remis en cause par les pratiques des technologies qui continuent à considérablement modifier l'environnement du travail où le bibliothécaire de gardien, gestionnaire des collections devient médiateur entre les collections et les usagers pour devenir formateur; si bien que certains parlent d'un nouveau métier où le bibliothécaire devient un producteur d'informations et un pédagogue. Pour l'accomplissement de ces tâches, il faut que la structure d'affiliation devienne une entreprise apprenante.

2. 3. Définition et référentiel du métier de gestionnaire de l'information

Depuis l'apparition de l'outil informatique, le traitement du document n'est plus la préoccupation principale du bibliothécaire, d'autres activités comme l'accueil, l'orientation, la production numérique de la bibliothèque (fonds ancien de thèses, réserve précieuse d'ouvrages rares ou précieux à numériser, catalogues électroniques à élaborer etc...., l'aide apporté aux usagers, qui consiste à leur expliquer la démarche d'une recherche documentaire, afin qu'ils puissent au mieux investir les espaces de travail et les collections de la bibliothèque.

Est-il besoin de rappeler que chaque demande émanant des usagers, est singulière? Le bibliothécaire a donc pour tâche d'adapter à chaque cas le savoir, le savoir-faire et le savoir-être, qu'il transmet pour une meilleure compréhension et une meilleure utilisation de la bibliothèque. Si bien que l'on peut parler du métier de bibliothécaire.

❖ **Métier** : « est un ensemble d'emplois qualifiés fondé sur des contenus techniques, des méthodes ou des logiques propres, au sein duquel il est possible de réaliser une carrière professionnelle complète et d'acquérir une maîtrise et une expertise » (Allègre, 2008, p.284).

En pratique, il correspond à un ensemble d'activités qui elles mêmes comprennent différentes tâches, chaque activité sous-tend une compétence qui se décline en savoir, savoir-faire et savoir-être.

➤ Pour l'argent d'une banque d'accueil et d'orientation de la bibliothèque, à titre d'illustration :

- Le savoir consiste en la connaissance de l'ensemble des services de la bibliothèque, des différentes collections, de leur localisation et du règlement intérieur de la bibliothèque;
- Le savoir-faire est représenté par la bonne utilisation du logiciel signalant la capacité d'accueil de la bibliothèque;
- Le savoir-être s'exprime dans une tenue vestimentaire correcte, l'éloquence du discours, la disponibilité et l'adoption immédiate des préoccupations de l'utilisateur.

➤ Dans le même ordre d'idées pour un attaché de recherche chargé du traitement de l'information :

- Le savoir consiste à acquérir l'information, la traiter pour élaborer des index thématiques groupant des informations puisées dans des ouvrages, des articles de revues, des actes de colloques, de séminaires, de thèses et de production scientifique et intellectuelle des enseignants chercheurs.

Les activités de l'attaché de recherche, ne se résument pas à ces actes, il peut créer le réservoir de la production scientifique et intellectuelle des enseignants chercheurs et des activités de l'université, tels que les comptes rendus des colloques, séminaires, discussions animées à la fin de chaque activité pour diffuser les enseignements tirés de ces manifestations scientifiques.

Innover une → élaborer un vivier

- Le savoir-faire portera sur l'application des normes pour indexer, classer cette documentation, pour pouvoir la communiquer à la demande. Il portera également, sur l'utilisation des moteurs de recherche et les logiciels de gestion.

Traiter l'information

- Le savoir-être s'exprime à son tour dans la tenue vestimentaire correcte, l'éloquence du discours pour mieux tisser des relations humaines. Il ne faut en aucun cas oublier, que la bibliothèque est un service public, ou l'investissement des agents est vital.

Transmettre, communiquer l'information

Sur la base de ces exigences scientifiques, comportementales, communicationnelles et organisationnelles, nombre d'outils opérationnels, appelés référentiels d'emplois, des compétences et des formations ont vu le jour.

❖ **Référentiels d'emplois** Il s'agit là : « de catalogues organisés selon des normes, des objectifs ou des obligations et qui servent de guide pour l'action d'une entreprise » (Peretti, 2005, p.158).

Nous dirons succinctement à ce sujet, puisque la littérature spécialisée abonde dans ce domaine, que les référentiels recensent les tâches d'un emploi pour déterminer des emplois-types regroupés en métiers, puis en famille professionnelles, afin de mettre en évidence les compétences techniques et comportementales nécessaires à l'élaboration des programmes de

formation, de catalogues électroniques par exemple, soit au total primordiales à l'exercice de la fonction ; afin de développer des potentialités et la capacité d'adaptation personnelles des agents à l'évolution de la bibliothèque ; comme nous venons de le voir à travers les exemples cités ci-dessus.

3. Supports technologiques de la gestion des connaissances

Tout ce qui vient d'être exposé à grand trait, ne prendrait son sens réel, que dans une bibliothèque, qui place au centre de ses activités, le savoir innové et transmis dans un environnement où sont implantées les technologies de l'information et de la communication, où l'information est communiquée selon la forme choisie : son, image texte seul, ou le mix des trois comme le permettent les supports technologiques. En effet, le vrai support de la gestion des connaissances sont les réseaux électroniques d'informations à haute vitesse disponibles sur le NET et ses déclinaisons :

- Internet : outil principal pour la recherche et l'acquisition de l'information
- Intranet : sert à la dissémination de l'information
- Extranet : Internet étendu à des utilisateurs externes; c'est le réseau des bonnes pratiques.
- Bibliothèques électroniques, numériques, virtuelles
- Forums électroniques
- Visio conférences etc....

➤ Il existe des logiciels qui facilitent ces tâches. Cependant, si internet et les différents outils en ligne restent une source d'informations primordiale, il importe de prendre en considération les autres sources d'informations : les réseaux sociaux, les idées des collaborateurs après une session de formation, un séminaire, une conférence, une manifestation professionnelle, une réunion créative, etc....

Egalement, le knowledge management ne pourrait se développer sans l'utilisation des méthodes du e-Learning.

Le e-Learning dans l'optique de la gestion des connaissances, la gestion des compétences concerne la partie du savoir détenue par l'homme, il s'agit de donner accès non plus à des bases de connaissances mais à des personnes et à leur savoir faire, d'où l'existence de réseaux cognitifs et de réseaux sociaux recensés dans des fichiers : " qui connaît quoi ? ". Fichiers constitués sur la déclaration des concernés souvent assistés pour éviter la sur ou sous évaluation. Ces réseaux permettent la gestion des connaissances tacites par la formation d'équipes virtuelles.

4. Position et déploiement des bibliothécaires dans la gestion des connaissances.

Les bibliothécaires et autres professionnels de l'information et de la communication doivent s'atteler à opérer un changement dans leurs activités en intégrant la gestion des connaissances pour essayer de rejoindre le rang des bibliothèques modernes, en construisant et en organisant leur système à partir des réalités du métier. Dès lors, la gestion des connaissances doit être prise comme un prolongement de la gestion info-documentaire. De nouvelles compétences professionnelles sont à développer pour le progrès collectif, en prenant en considération l'adhésion des agents à des objectifs clairement définis et posés. Les gestionnaires de l'information et de la communication doivent aussi se positionner dans la construction et dans la préservation des savoirs à long terme, ils doivent aider à la valorisation des productions intellectuelles et scientifiques des équipes de recherche, contribuer à une meilleure visibilité et lisibilité de la recherche scientifique. La gestion des connaissances peut d'abord être interne en se déployant au sein de l'entreprise, comme elle peut aussi concerner un réseau d'entités semblables, qui travaillent en réseaux dans une

démarche de capitalisation des connaissances. Les réseaux d'experts, qui peuvent créer des collègues invisibles et des « collecticiels d'expertise », forment un autre niveau de cette prodigieuse opération, lors de ce cheminement des informations d'un service à un autre ou d'une discipline vers une autre, la gestion des connaissances joue un rôle essentiel. Cette transversalité des savoirs apparaît souvent comme l'activité la plus délicate des démarches du knowledge management. En effet, lorsque la gestion des connaissances se limite à un cadre bien défini, aux experts d'une discipline par exemple, ceux-ci n'ont pas besoin de soutien particulier pour s'échanger leurs informations et connaissances, nous pouvons considérer, qu'il s'agit, même, d'une communication interne. L'opération est plus difficile dans le cas d'une gestion transversale ou transdisciplinaire des connaissances.

5. Offre pour la capitalisation des connaissances

L'élaboration des systèmes de connaissances en concert avec les besoins des usagers, cette question est soulevée par de nombreux auteurs : est-ce qu'il faut fournir des informations appropriées seulement ou opter pour la transversalité des différentes disciplines pour mettre à disposition des connaissances à large étendue et accorder ainsi la responsabilité aux gestionnaires de l'information et de la communication la possibilité d'une interprétation et d'une évaluation des informations à apporter aux usagers au bon moment avec le respect du contexte de travail, la mentalité des usagers et la culture développée de l'entreprise ?

Les propositions de (Buckingham Shum, 1997, p.p. 899-928) vont dans le sillage de la possible combinaison des connaissances et l'élargissement le plus important possible des informations apportées, en soulignant que le choix d'une telle option est plus particulièrement nécessaire dans les cas de questions non encore bien cernées ou complètement indéfinies.

Les théories abondent, mais, dans la contradiction, laissant le champ libre aux gestionnaires. Deux grandes thèses sont émises pour le choix de l'étendue et la temporalité de la capitalisation des connaissances, (Hansen, 1999, p.p. 106-116).

- Certains soutiennent le choix de capitaliser des connaissances de manière dichotomique en fonction des activités en présence ; il s'agit de contrôler la formalisation et la diffusion des connaissances pour l'organisation, (Stein ; Zwass, 1995, p.p.85-117).

- D'autres soutiennent de laisser libre cours à la créativité des membres d'une structure ; il s'agit, alors d'une méthode plus dynamique ; celle du modèle de la personnalisation, où la mobilité, le dialogue inter-individus à base de réseaux sont privilégiés, (Conklin, 1992, p.p. 133-137).

La capitalisation de la gestion des connaissances doit veiller à la pérennité des connaissances ; c'est à dire exploiter au mieux le savoir d'hier et d'aujourd'hui pour le transmettre aux gestionnaires de demain, afin, d'assurer la continuité et la pérennité de ces dernières, d'une génération à une autre ; ainsi mémorisés les savoirs serviront de base aux différentes réflexions pour piloter un projet, anticiper de nouvelles situations de développement, former pour améliorer les résultats déjà escomptés ou carrément pour innover.

Ces données : étendue, contenu et temporalité des systèmes de connaissances offrent d'autres dimensions au management des connaissances. « Celui-ci peut contenir différents types de mémoires et d'outils de gestion qui, chaque fois, valorisent la connaissance au moyen d'une combinaison spécifique de systèmes humains et informationnels (Mc Dermott, 1999, p. p103-117).

Conclusion

En conclusion de cette tentative d'étude autour de la notion de la gestion des connaissances à travers laquelle, nous avons essayé de mettre l'accent sur ce que doit être une gestion, mais une gestion raisonnée des connaissances, il en ressort que le potentiel humain reste la dimension capitale, qu'il importe de propulser. Cette action aussi sensible que difficile fait appel à la volonté des décideurs, à leur conviction pour mettre sur pieds des plans d'action visant l'amélioration de la formation initiale des bibliothécaires de sorte qu'ils puissent découvrir, connaître, adopter, utiliser et exploiter pleinement les technologies de l'information par lesquelles désormais transite le savoir. C'est dire, que la gestion des connaissances dans une bibliothèque soucieuse de se hisser au rang de celles dites modernes, impose de cheminer selon des voies nécessaires vers des objectifs réalisables à court, à moyen et à long terme. Il va s'en dire, que l'épanouissement du ratio

Potentiel humain – Formation – Technologie

ne saurait se concrétiser sans l'engagement de tous, dont une politique nationale de développement des bibliothèques reste le cordon ombilical.

Bibliographie

- 01- Allègre, Claude Blanche [et al.], (2008). "Gestion des ressources humaines : valeur de l'immatériel". Bruxelles : de Boeck.
- 02- Berrou, Claude, (2010). "La théorie de l'information, une science qui s'émancipe". Paris: éd. CNRS.
- 03- Club informatique des grandes entreprises françaises (CIGREF), (1990). "Intelligence économique et gestion des risques" Disponible sur le <https://books.google.dz/books?isbn=2744072281>
- 04- Cohen, Annick, (2006). "Toute la fonction ressource humaine". Paris : Dunod.
- 05- Fischer, Gilles ; Harlan, Cleveland, (2008). "Information stratégique à valeur ajoutée". Disponible sur le www.enssib.fr/.../61310-l-information-strategique-a-valeur-ajoutee-l-inf
- 06- Le Boterf, Guy, (1997). "De la compétence à la navigation professionnelle : essai sur attracteur étrange". Paris : éd. d'Organisation.
- 07- Monod, E.; David, J.F, (Juin 1997). "Les agents intelligents : une question de recherche", Systèmes d'Information et Management, Vol. 2 (N° 2), pp. 85-100.
- 08- Noyrigat, Pascal, (2003). "Développement des ressources humaines à TFI". Paris : Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne.
- 09- Peretti, Jean Marie, (2005). "Dictionnaire des ressources humaines". Paris : Vuibert.

- 10- Poitou J.P.,(1997). "La gestion collective des connaissances et la mémoire individuelle". Aix-en-Provence : CREPCO – CNRS.
- 11- Scrève, Alain, (2003). "Construire le plan de formation d'une équipe". Paris : éd. d'Organisation.
- 12- Senge, Peter ;[et al.], (2016). "La cinquième discipline : Levier des organisations apprenantes". Paris : Eyrolles.
- 13- Shanhong, Tang, (2000) "Gestion des connaissances au 21e siècle". Disponible sur le <https://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110f.htm>
- 14- Sous la dir. de Françoise Dupuich-Rabasse, (2006)."Gestion des compétences et knowledge management". Paris: Liaison.
- 15- Violaine, (2009). "Le cercle vertueux de la connaissance". Disponible sur le <http://e-rh.over-blog.com/article-le-cercle-vertueux-de-la-connaissance-40345552.html>

Bibliographie étrogner

- 16- Buckingham, Shum S., (1997). « Negotiating the Construction and Reconstruction of Organizational Memories ». Journal of Universal Computer Science, vol.3 (n°8), p. 899-928. Disponible sur le <https://scholar.google.com/citations?user=t3774iUAAAAJ&hl...>
- 17- Davenport, Thomas; Prusak, Lawrence, (1998). "Working knowledge: how organizations manage what they know". Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- 18- Hansen, Morten T; [et al.],(1999). "What's your strategy for managing knowledge?". Boston; Massachusetts:Harvard Business Review.
- 19- Kühn, Otto; Abecker, Andreas,(1997). "Corporate memories for knowledge management in industrial practice: prospects and challenges". Berlin: Springer.
- 20- La gestion des connaissances en 6 points", [en ligne]. Disponible sur le <http://bea.journal.dunet.com...>
- 21- McDermott, Richard, (1999). "Why information technology inspired but cannot deliver knowledge management". California: California Management Review. Disponible sur le www.moderntimesworkplace.com/.../GRKnowledgeWork/IT__K
- 22- Stein, Eric W.; Zwass, Vladimir, (1995). "Actualizing Organizational Memory with Information Systems". INFORMS.