

Au-delà de l'information : la communication

Richard Greene

Volume 29, numéro 3, juillet–septembre 1983

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1053618ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1053618ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Greene, R. (1983). Au-delà de l'information : la communication. *Documentation et bibliothèques*, 29(3), 91–92. <https://doi.org/10.7202/1053618ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1983

Cet document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

Érudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

Au-delà de l'information: la communication

Marshall McLuhan affirmait: «Aucun média n'a d'existence ni de signification seul, mais seulement en interaction constante avec les autres médias»¹. Il serait peut-être intéressant d'analyser ces deux concepts isolément, mais il est préférable d'entreprendre cette réflexion comme une entité globale. C'est pourquoi nous ne saurions isoler ni même dissocier, si ce n'est lors d'une discussion philosophique, information et communication. Toute l'évolution de notre société moderne a pour base et principale caractéristique l'information. La communication n'est que le moyen ou le processus par lequel cette information devient réalité.

Il est étonnant de remarquer que l'explosion de l'information et de la connaissance est parallèle à l'explosion démographique. Il y a plus de chercheurs et de scientifiques aujourd'hui qui sont nos contemporains qu'il y en a eu depuis l'antiquité jusqu'à ce jour. Nous vivons une époque privilégiée de l'histoire, nous appartenons à la civilisation de l'information.

Cette situation n'a pas que des avantages, aussi tentons d'en saisir les implications. Nous utilisons une bonne partie de nos efforts et dépensons beaucoup de nos énergies à isoler les informations pertinentes à notre recherche, à notre travail. Plus souvent qu'autrement, nous sommes aux prises avec une information inutile, sans signification ou trop abondante pour en faire une utilisation pratique. D'où la nécessité de créer des outils qui vont nous permettre d'organiser, de traiter, d'emmagasiner l'information, mais surtout la nécessité de créer des outils qui vont nous permettre un contrôle efficace des données, une utilisation rationnelle et un repérage facile de l'information pertinente.

Il importe donc de considérer notre rôle en tant que spécialistes de l'information documentaire en regard de celui, tout aussi important et complémentaire à notre avis, de diffuseur de cette information.

Nous aimons à croire qu'il sera toujours méritoire d'écrire des livres, utile et vertueux de les lire et agréable de les conserver. Néanmoins, il faut nous rappeler que c'est dans les livres, au sens large d'imprimé, que nous avons trouvé une

bonne partie des informations utiles. Le livre est donc d'abord un outil.

C'est maintenant devenu un cliché que de dire que les bibliothèques se doivent d'occuper plus de place et que le rôle de la bibliothèque doit changer. Cela est vrai et, pour nous en convaincre, nous n'avons qu'à faire une étude rétrospective des budgets d'acquisition sur une période d'environ vingt (20) ans.

Qu'on se remémore ce qu'étaient les bibliothèques d'alors. Ce qui étonne, c'est que le rôle du bibliothécaire a très peu évolué en dépit des changements technologiques. Les bibliothèques ont su s'adapter, à preuve, l'automatisation de plusieurs des fonctions qui ont toujours caractérisé les bibliothèques, acquisition, catalogage, prêt de la documentation; les bases de données sont devenues aujourd'hui les outils quotidiens du bibliothécaire de référence. Les bibliothèques se sont adaptées au changement tout en continuant de jouer le rôle qu'on attend d'elles: être la mémoire de la civilisation et être la source inépuisable d'information.

Les bibliothèques, comme dépositaires de l'information, doivent faire des efforts constants pour la rendre accessible à tous sans discrimination; et les usagers en retour doivent savoir que cette information leur est facilement accessible.

Jusqu'à maintenant, le dialogue a été plutôt pauvre entre les spécialistes de l'information documentaire et les spécialistes engagés dans l'informatique, la gestion des dossiers, l'archivistique; pourtant, tous oeuvrent dans le même milieu des sciences de l'information. Rarement avons-nous pu assister à un échange profond entre ces divers spécialistes. Sauf, peut-être, dans le cadre de projets très précis d'automatisation où le bibliothécaire devait faire valoir son point de vue et le pourquoi de ses exigences. Un débat et un dialogue profonds et soutenus sur l'échange d'information comme phénomène global seraient des plus profitables au milieu.

Une étude qui date déjà quelque peu mais qui, nous croyons, conserve toute son acuité, nous révélait que dans une bibliothèque universitaire américaine, les étudiants ne percevaient pas les bibliothécaires de référence comme des professionnels et préféraient ne pas avoir recours

¹ Marshall McLuhan, *Pour comprendre les médias*, Montréal, Hurtubise HMH, 1972, p. 43.

à leurs services². Une autre étude tentait d'évaluer le rendement des bibliothécaires de référence et en arrivait à la conclusion qu'ils ne pouvaient répondre qu'à 50% des questions qui leur étaient posées³. De tels chiffres même s'ils datent, ne peuvent que nous laisser songeurs.

Il existe une littérature futuriste qui prévoit à plus ou moins long terme l'élimination pure et simple de l'intermédiaire humain entre le questionnant et l'information. On prévoit pour très bientôt que dans chaque foyer qui le désirera, il y aura une console donnant accès à toutes sortes de banques de données. Quoiqu'en dise cette littérature futuriste, nous croyons que le bibliothécaire sera encore pour longtemps l'intermédiaire privilégié entre l'information et l'utilisateur. Mais il devra faire face à deux problèmes qui ne sont pas faciles à résoudre. D'abord, quel genre et quel niveau d'aide faudra-t-il apporter à l'utilisateur et ensuite, comment faudra-t-il faire face aux questions de celui-ci (en tant que personne)? Comment l'encourager en retour à se prévaloir des services du professionnel? Pourra-t-on

réaliser l'idéal proposé par Rangannathan :

When the reader comes amidst the library he will meet a person who with radiant geniality whispers into his ears : take my hand, for I have passed this way and know the truth... When the reader goes home, his memory should constantly tell him : the bewitching smile of the gentleman at the library is still before my eyes. I love to go to the library as often as possible, even if it be merely to meet him⁴?

Nous aimerions, quant à nous, apporter certaines réserves sur le sourire ensorceleur de même que les murmures à l'oreille, mais cela mis à part, l'objectif et la voie sont tracés. Le bibliothécaire se doit de devenir un spécialiste de la communication et c'est à ce prix qu'il pourra améliorer la qualité des services aux usagers des bibliothèques.

Et nous en sommes venus à nous dire que l'information, tout importante qu'elle puisse être, n'est peut-être pas essentielle. L'essentiel, en définitive, ce serait la communication.



Richard Greene
Président de l'ASTED

2. Peter Herman et Maureen Pastine, «Student perceptions of Academic Librarians», *College and Research Libraries*, vol. 38, no. 3 (March 1977), 133-138.

3. Thomas Childers, «Managing the quality of Reference

information Services», *Library Quarterly*, vol. 42, no. 2 (April 1972), 25.

4. S.R. Rangannathan and C. Sundaram, *Reference services and Bibliography*, Madras, Madras Library Association, 1940, v. 1, p. 33.