

Role d'un service de documentation dans une grande entreprise internationale

Autor(en): **Jeanmaire, R.**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Nachrichten / Vereinigung Schweizerischer Bibliothekare, Schweizerische Vereinigung für Dokumentation = Nouvelles / Association des Bibliothécaires Suisses, Association Suisse de Documentation**

Band (Jahr): **35 (1959)**

Heft 5

PDF erstellt am: **10.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-771254>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

cation cessa en Hollande et l'A.S.D. en assura la continuité, pour ainsi dire par voie télépathique.

La F.I.D. reprit vie en 1946 à l'occasion d'une conférence tenue à Paris dans des circonstances encore pénibles. La première conférence marquante fut réalisée une fois encore par les collègues suisses; elle eut lieu à Berne en 1947 et l'on put dire alors que la F.I.D. avait recouvré sa force ancienne. Ascona (Suisse) abrita en 1949 une conférence plus restreinte. Le nombre des collaborateurs suisses de la FID s'est constamment accru; toute une série de noms me reviennent à la mémoire: Cuche, Frachebourg, Friedländer, Kern, Kocherhans, Mikulaschek, Rickli, Vetsch. Sans doute, faudrait-il en ajouter bien d'autres encore! Leur nombre est relativement plus élevé que dans les plus grands pays.

La Suisse a été représentée plusieurs fois à la présidence de la FID; nous pouvons citer comme vice-présidents M. Mathys, M. Pierre Bourgeois et plus tard M. Jean Marc Meyer qui nous a accordé, sous forme permanente, un appui personnel important en entrant dans notre comité de «voies et moyens»; il y représente l'esprit pratique et «businesslike» (conscient des réalités) qui souvent, hélas a fait défaut dans l'histoire mouvementée des 64 années auxquelles la FID a survécu.

La FID a été fière, à bon escient, de nommer Ernst Mathys membre d'honneur; c'était un témoignage réel rendu à l'esprit libre et fédératif de la Suisse, esprit positif, constructif et pratique, d'une part, et esprit d'idéalisme, de bonté et de largeur de vue, d'autre part.

L'A.S.D. vient d'entrer dans sa troisième décennie; nous pouvons tous nous en réjouir dans l'intérêt de la coopération intellectuelle nationale et internationale.

ROLE D'UN SERVICE DE DOCUMENTATION DANS UNE GRANDE ENTREPRISE INTERNATIONALE

par R. JEANMAIRE, Ing.-chimiste, La Tour-de-Peilz

La nécessité d'un développement intensif de la recherche scientifique s'est imposée à l'industrie; la recherche «paie» et forme une option pour une prospérité future. C'est ainsi que le président de Du Pont de Nemours pouvait déclarer en 1955:

«Dans quinze ans seulement, la vente de produits aujourd'hui inconnus ou à peine élaborés représentera 60% du chiffre d'affaires de notre société.»

Or, un autre domaine se révèle lui aussi payant: la documentation. Celle-ci, longtemps négligée ou admise dans son sens le plus étroit de «classement de documents», peut se développer et s'intégrer de façon effective à de nombreuses activités de l'entreprise, aussi bien dans la recherche et le traditionnel domaine technique que dans la partie commerciale. Nous y revenons plus loin.

Notre époque moderne, caractérisée par cet essor de la recherche souffre cependant d'une pénurie de personnel scientifique qui atteint la presque totalité des pays, même ceux qui, par une politique de hauts salaires, tentent de drainer chez eux techniciens et ingénieurs. Ce manque de spécialistes doit être compensé par une augmentation de l'efficacité du personnel disponible. Un certain nombre de méthodes permettent d'augmenter le rendement du personnel technique, et parmi elles, il faut insister sur la fourniture d'une documentation adéquate, facilitant grandement le travail de recherche. L'extraordinaire développement de la science au cours de ces dernières années a définitivement tué le savant omniscient; même le spécialiste éprouve de grandes difficultés à maintenir à jour ses informations; quant au jeune ingénieur, il constate que la somme des connaissances a décuplé alors que la durée des études n'a pas varié; ici, le problème de l'information devient un problème de formation.

L'exemple d'une grande maison de produits diététiques et pharmaceutiques

Pour être à même d'informer, il est nécessaire de disposer de nombreuses sources, livres et revues, qui exigent l'organisation d'une bibliothèque centrale. Il faut en outre chercher à obtenir le maximum d'informations par l'intermédiaire des filiales et agences de l'étranger. La participation à des congrès, en plus de l'intérêt des communications, permet des contacts personnels souvent précieux. Enfin, les bonnes relations entretenues avec les plus importants instituts de médecine ou de chimie se révèlent fréquemment utiles.

Mais, à côté de cet aspect technique, indispensable et propre à tous les centres de documentation, il faut souligner dans ce cas le développement de trois activités internes importantes; le département de documentation joue ici un rôle

de création

d'expérimentation

de «conseil» à l'intérieur de l'entreprise.

Phase de création

Grâce à ses contacts nombreux avec les milieux spécialisés, le service de documentation se tient au courant de l'évolution de la

technique et de la science. Mais l'information est une matière périssable, qui perd très rapidement de sa valeur, aussi son utilisation doit être rapide.

Si le documentaliste possède un sens critique assez développé auquel il joint un esprit de synthèse, la documentation devient un véritable «laboratoire des idées», capable de «suggérer» ou mieux, de «créer». Outre son acheminement habituel vers le spécialiste intéressé, le renseignement sera utilisé sur place (rédaction d'un rapport ou d'une monographie) pour provoquer de nouvelles recherches, et amener finalement l'élaboration d'un nouveau produit ou l'ébauche d'une nouvelle orientation.

Phase d'expérimentation

L'étude théorique d'un nouveau produit par exemple, puis sa réalisation en laboratoire étant effectuées, vient l'étape expérimentale: l'essai clinique. Son but: démontrer la valeur de la préparation, mais aussi mettre au point le dosage, les possibilités d'emploi, les indications et éventuellement les contre-indications. Le choix de l'hôpital, la documentation du médecin expérimentateur, enfin, la conduite et la conclusion de l'expérimentation représentant trois problèmes dont le service de documentation peut mieux que tout autre s'occuper. En particulier, l'information du médecin au sujet de la compositions et des propriétés du nouveau produit découle de l'étude bibliographique et des recherches théoriques ayant amené à cette nouvelle préparation.

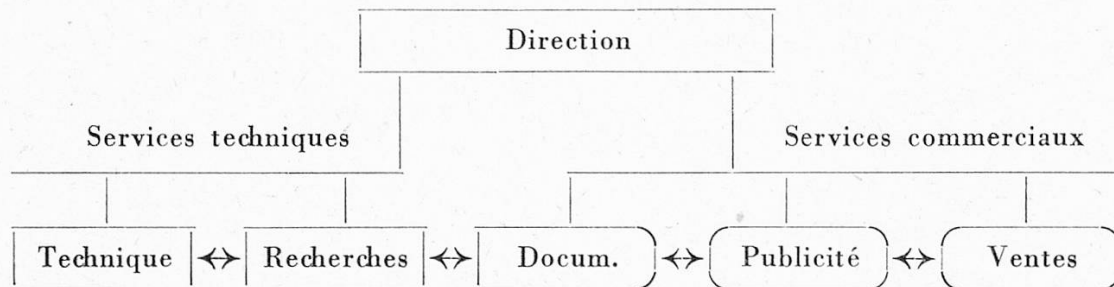
En ce qui concerne le développement de l'expérimentation chimique, une certaine «assistance» technique peut être nécessaire, et la fourniture d'une méthode d'analyse ou la description d'un procédé entrent pleinement dans le domaine de la documentation.

Enfin, l'étude de la validité des résultats et, sur la base de ceux-ci, des suggestions de modifier la composition s'il y a lieu, incombent à ce département.

Activité de «conseil» dans l'entreprise

Fréquemment, le service de documentation est appelé à donner son avis sur des questions spécialisées, par exemple l'intérêt d'une nouvelle substance ou d'un brevet, la qualité d'une publication, l'opportunité d'un argument ou d'une recherche; notre documentation sur fiches nous permet de répondre le plus souvent sans recherches bibliographiques toujours trop longues.

Mais la tâche du département de documentation n'est pas limitée à la partie technique. L'information des vendeurs au sujet des produits spécialisés, ainsi que l'information de l'utilisateur, qu'il soit médecin, pharmacien ou droguiste selon les cas, donne à ce département un rôle important de propagandiste, qui rend nécessaire une collaboration étroite avec le service de publicité. Le schéma ci-dessous, très simplifié, montre la place de la documentation dans l'entreprise :



Pour qu'un médecin accepte de prescrire un produit et d'allonger la liste des spécialités dont sa mémoire est déjà chargée, il faut qu'il ait confiance, et cette confiance ne peut naître que s'il est parfaitement renseigné sur l'opportunité et la valeur prophylactique ou thérapeutique de cette spécialité. Tel est le but des travaux, publications et feuillets documentaires, tirés des observations que les essais cliniques ont permis de recueillir.

La correspondance avec les praticiens complète cette documentation par des informations plus précises sur des points particuliers. Ainsi conçue, la propagande ne ressemble pas à ce que l'on a l'habitude de désigner par le terme de publicité. Pour les spécialités pharmaceutiques, c'est certainement un moyen de développement efficace et durable.

Il faut aussi documenter le délégué médical et le vendeur ; l'un et l'autre doivent posséder une connaissance approfondie des spécialités qu'ils présentent, et savoir manier avec dextérité les arguments les plus récents et les plus incisifs pour justifier à bon escient la mise en vente du produit, et le défendre face à une concurrence toujours active.

Service « extérieur » et Public Relations

Le service de Documentation du siège peut être également appelé à fournir une « assistance » aux distributeurs de produits à l'étranger ; il s'agit le plus souvent de l'orientation de la propagande médicale, ou de questions d'argumentation, d'essais cliniques etc. D'autres demandes, émanant d'une clinique ou d'un médecin, sont également transmises au service de Documentation. Elles traitent parfois de

questions totalement étrangères aux activités de la firme, mais, de la fourniture de renseignements ou de bibliographies dépendent alors le prestige de l'entreprise et le goodwill de la marque.

On pourrait rapprocher de cette activité diverses actions dérivant des «Public Relations», par exemple les visites d'usines ou de laboratoires. Le médecin visitant un laboratoire pharmaceutique ne doit pas y voir seulement le côté technique, mais apprendre à mieux connaître les spécialités qui y sont élaborées; la valeur publicitaire d'une telle visite est immense, et si la documentation s'en trouve chargée, l'entreprise peut espérer en retirer le maximum de bénéfice.

Sur ce même plan, il convient de parler de la rédaction d'une revue d'information, destinée au corps médical, où, à côté d'articles originaux, l'on trouve des «abstracts» et des «nouvelles médicales» rédigés par le service de documentation. Il s'agit là d'une publication de prestige, dont la valeur publicitaire est incontestable.

Fonctionnement

Pour que le département de documentation puisse remplir sa tâche et soit à même d'atteindre tous les buts qui lui sont fixés, il est indispensable que son fonctionnement soit bien étudié et réglé.

Il ne suffit pas, en effet, d'accumuler les données, mais encore de les classer soigneusement pour être à même d'en tirer profit au moment voulu. Ceci implique l'existence d'un fichier où les informations sont classées par matière, ainsi que d'une bibliothèque centrale, chargée de la circulation des revues, de leur reliure, du service des prêts et du catalogue.

Pour l'information interne, le service de documentation peut faire circuler chez les intéressés les résumés ou les extraits d'articles jugés intéressants; une bonne solution consiste en l'édition d'un bulletin d'information mensuel, recouvrant l'ensemble des publications dépouillées au cours du mois précédent, et concernant les diverses activités de la maison, ainsi qu'une liste des nouvelles acquisitions de la bibliothèque. Ce bulletin, remis aux membres de la direction, aux chimistes et aux techniciens, peut être également un lien avec les bureaux éloignés, souvent privés, selon la région où ils sont établis, d'informations de ce genre.

Quant à la rédaction de monographies ou de textes publicitaires, elle constitue l'activité externe de la documentation, et justifierait à elle seule l'existence et le développement de ce département.

Conclusion

Un département de documentation peut donc se développer et assumer dans l'entreprise de nombreuses tâches qui au premier

abord pourraient paraître totalement étrangères à son activité de base. Mais, son rôle se limiterait-il à donner des idées, et c'est généralement là le début d'un tel service, qu'il serait déjà indispensable à une industrie, car c'est à sa faculté de création et de renouvellement qu'on mesure le degré de vitalité de l'entreprise.

SCHWEIZERISCHE VEREINIGUNG FÜR DOKUMENTATION

20. JAHRESBERICHT 1958

1. Einleitung

Die Kurven der Erzeugung und des Absatzes haben sich im Berichtsjahr in der Schweiz fast allgemein von der Konjunktur zu normalen Werten, teilweise sogar von aufwärts zu abwärts geneigten Linien, verändert. Für Forschung und Entwicklung hingegen wurden immer noch große finanzielle Mittel aufgebracht. Die Verwendung neuer Hilfsmittel für die Automation, die Anwendung von Atomenergie in Industrie und Stromerzeugung sowie das Gebiet der Kunststoffe, um nur einige wenige Beispiele zu nennen, gehen in ihrer Entwicklung immer noch stark in die Breite. Parallel dazu nimmt auch die Literatur ständig zu. Es ist deshalb für die Industrie und den Handel notwendiger als bisher, über Neuerungen gut informiert zu sein. Die Dokumentation ist das geeignetste Mittel, diese Informationen zu beschaffen und festzuhalten.

Die Dokumentation wird künftig noch wichtiger werden als bisher. Ihre Ausdehnung bringt jedoch verschiedene Aufgaben, deren Lösung einige Schwierigkeiten bereitet. Es herrscht auf diesem Gebiet Mangel an geeignetem Personal. Wir möchten auf Grund unserer Erfahrungen und Beobachtungen den Firmen raten, der Personalseite rechtzeitig gebührende Beachtung zu schenken und sich besonders auch mit der Nachwuchsfrage zu befassen. Die SVD leistet durch Kurse und Erfahrungsaustausch einen wesentlichen Beitrag zur Ausbildung des Nachwuchses. Die Firmen müssen ihrerseits den organisatorischen Teil und die Einrichtungen beschaffen. Auf diese Weise lassen sich Überraschungen vermeiden, die durch mangelnde Information entstehen können. Jeder Betrieb ist auf die Dienste einer guten Dokumentation angewiesen.

Daß die Dokumentation immer breitere Kreise erfaßt und Interesse und Beachtung findet, geht aus den vielen Anfragen hervor, die das Sekretariat erhielt und darf auch aus den zahlreichen Beitritten zu unserer Vereinigung geschlossen werden.