

Des données brutes ne suffisent pas!

Autor(en): **Zeller, Jean-Daniel**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido-R : Revue**

Band (Jahr): **6 (1991)**

Heft 2

PDF erstellt am: **30.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-771806>

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.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

<http://www.e-periodica.ch>

Des données brutes ne suffisent pas!

Jean-Daniel Zeller

Si l'on définit les données (représentation d'un phénomène) et le sens (but implicite ou explicite d'un individu ou d'une organisation), on arrive à une définition correctement utilisable de l'information (donnée(s) pertinente(s) en fonction d'un sens, permettant l'action ou la décision). Les attributs et caractéristiques de l'information idéale sont listées pour mémoire.

En suivant ces définitions, on peut constater que la situation souvent rencontrée est l'absence de communication entre le secteur traitant les données internes (management) et le secteur traitant les données externes (documentation).

La notion d'information critique permet d'identifier quels types de contact doivent ou devraient exister entre le système d'information stratégique (SIS, management) et le système d'information documentaire (SID) et l'organisation qui en découle. On peut ainsi mettre en place une meilleure gestion de l'information, impliquant des critères de tri définis par l'ensemble des partenaires du processus. Ces critères doivent faire l'objet d'une approche organisationnelle et d'un consensus clairement explicités et faire l'objet d'une mise à jour régulière.

En conclusion, le programme proposé aux gestionnaires de l'information est le suivant: identifier clairement les besoins en information en précisant, d'un commun accord avec les utilisateurs, les qualités intrinsèques et extrinsèques que l'information utile doit avoir.

Definiert man die Daten (Repräsentation eines Phänomens) und die Bedeutung (implizite oder explizite Absicht eines Individuums oder einer Organisation) gelangt man zu einer korrekt brauchbaren Darstellung der Information (relevante Daten in ihrer Bedeutungsfunktion als Handlungsträger). Die Attribute und Eigenschaften der idealen Information sind als Gedächtnisstütze aufgelistet.

Beim Studium dieser Definitionen stellt man häufiges Fehlen von Kommunikation zwischen dem die internen Daten (Management) behandelnden Sektor und dem Sektor mit auswärtigen Daten.

Der Begriff der kritischen Information gestattet es festzustellen, welche Kontakte zwischen dem strategischen Informationssystem (SIS, Management) und dem dokumentarischen Informationssystem (SID) und der daraus resultierenden Organisation bestehen sollten.

So kann ein besseres Informationsmanagement erreicht werden unter Berücksichtigung der durch die Gesamtheit der beteiligten Parteien definierten Kriterien. Diese Kriterien müssen Gegenstand des Studiums und eines klar formulierten Konsenses bilden. Sie sollen auch regelmässig aktualisiert werden.

Abschliessend wird den Informationsmanagern folgendes Programm vorgeschlagen: Klare Identifikation des Bedürfnisses der Information, in dem im Einvernehmen mit dem Benutzer die gewünschten inneren und äusseren Eigenschaften präzisiert werden, welche die brauchbare Information haben muss.

Se si definiscono i dati (rappresentazione di un fenomeno) e il senso (scopo implicito o esplicito di un individuo o di un'organizzazione), si arriva a una definizione correttamente utilizzabile dell'informazione (dato (i) (pertinente (i) in funzione di un senso, che permette l'azione o la decisione). Gli attributi e le caratteristiche dell'informazione ideale sono elencati con titoli di richiamo.

Seguendo queste definizioni possiamo constatare che si riscontra spesso la situazione di un'assenza di comunicazione tra il settore che tratta i dati interni (management) e il settore che tratta i dati esterni (documentazione).

La nozione di informazione critica permette di identificare che tipo di contatto deve o dovrebbe esistere tra il sistema d'informazione strategica (SIS, management) e il sistema d'informazione documentaria (SID) e l'organizzazione che ne deriva. Si può così instaurare

una migliore gestione dell'informazione che implica criteri di scelta definiti dall'insieme dei partners del processo. Questi criteri devono costituire l'oggetto di un approccio organizzativo e un consenso chiaramente explicitato e saranno sottoposti ad un aggiornamento regolare.

Per concludere, il programma proposto ai gestionali dell'informazione è il seguente: identificare in modo chiaro i bisogni in informazione, precisando di comune accordo con gli utenti, le qualità intrinseche e estrinseche che l'informazione utile deve avere.

Definitions¹

Avant d'aborder la problématique de l'information stratégique, il est utile de définir quelques notions habituellement employées.

Donnée

Toute représentation d'un phénomène quelconque. Elle est essentiellement une mesure. En principe, une donnée se rapporte à un phénomène et un seul, qualifié dans le temps et dans l'espace.

Information

Donnée ou groupe de données pertinentes pour un processus de décision ou d'action dans un sens donné. Suivant l'utilisation, une donnée brute a valeur d'information; la caractéristique de l'information est qu'elle est utilisable sans retraitement de la part de l'utilisateur. Pour être utilisable, l'information doit répondre à certains attributs et caractéristiques que nous détaillerons un peu plus loin.

Sens

But (direction) explicite ou implicite d'un individu ou d'une organisation, guidant son action à partir d'une base de connaissance.

Base de connaissance

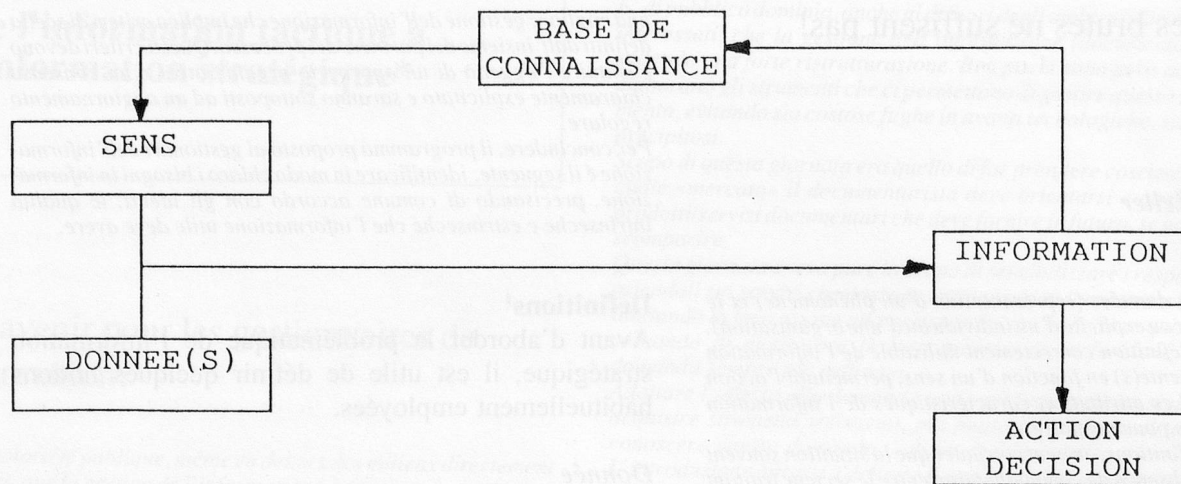
Tout l'acquis formel et informel d'un individu ou d'une organisation.

Ces notions et leurs relations peuvent être représentées par le schéma composant l'ill. 1.

Les attributs et caractéristiques de l'information idéale¹

Pour que l'information, telle que définie ci-dessus, soit utilisable, il faut qu'elle ait un certain nombre de caractéristiques. Des études ont montré que les caractéristiques suivantes étaient celles qui étaient les plus satisfaisantes pour les usagers:

¹ Source: Lin GINDRAS, Nadia MAGNENAT-THALMANN, Louis RAYMOND. Systèmes d'information organisationnels. Paris: Gaëtan Morin Editeur, 1986



III. 1

Compréhensibilité

L'information doit être facilement comprise par l'utilisateur.

Adaptabilité

L'information doit être liée directement à la décision ou à la situation à laquelle fait face le gestionnaire.

Ponctualité

L'information doit être reçue par l'utilisateur avant que le moment critique du passage à l'action ne soit arrivé.

Complétude

L'information doit couvrir l'ensemble du phénomène, sujet de l'intérêt de l'utilisateur.

Actualité

L'information doit être suffisamment récente pour ne pas nécessiter de mise à jour par le décideur avant d'être utilisée.

Pertinence

L'information doit avoir un impact sur la décision à prendre ou sur la vision de la situation par le décideur.

Accessibilité

L'information doit être générée directement et ne pas nécessiter de traitement de la part de l'utilisateur.

Fiabilité

L'information doit correspondre à la réalité mesurée et ne pas être sujette à des variations aléatoires.

Concision

L'information doit être présentée en utilisant un style direct et immédiat.

Flexibilité

L'information doit pouvoir servir à plusieurs actions potentielles de l'utilisateur.

Simplicité

L'information ne doit pas requérir de traitement complexe de la part de l'utilisateur en vue de son utilisation.

Ces attributs idéaux, valables tant pour l'information interne qu'externe à l'entreprise, sont définis en fonction de l'usage qu'en fera l'utilisateur, selon des critères extérieurs à l'information elle-même. Une information possède cependant des caractéristiques intrinsèques nous permettant de la valoriser:

L'exactitude

Une information est vraie ou fausse, exacte ou inexacte. Si le degré d'exactitude est faible, le gestionnaire qui s'y fie peut prendre des décisions ou initier des actions qui seront préjudiciables.

La forme

Une information peut être présentée à l'utilisateur sous forme de document écrit, par affichage, au moyen d'un écran cathodique, ou encore verbalement. En outre, cette dimension de l'information peut se référer au degré d'agrégation, information détaillée ou sommaire, ou au degré de quantification, numérique ou qualitative.

La fréquence

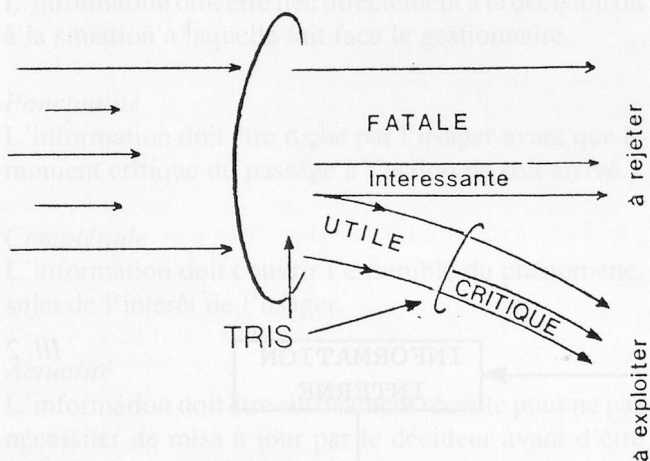
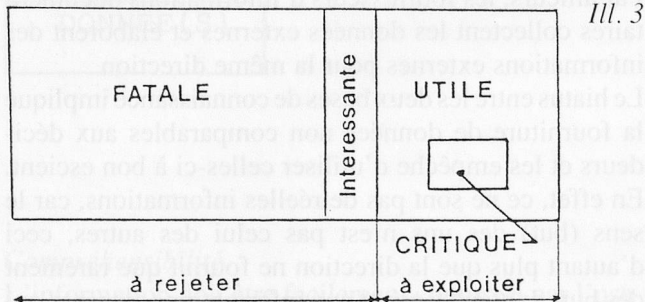
Une information peut être utilisée, recueillie et produite à des intervalles plus ou moins rapprochés suivant les besoins des utilisateurs. Cette dimension est étroitement liée à la valeur de l'information. En effet, l'intervalle de présentation peut, dans certains cas, ne révéler à l'utilisateur que peu de changements en comparaison avec des situations précédentes, d'où le peu de valeur de l'information; par contre, une fréquence différente pourrait révéler des tendances importantes pour le décideur, d'où une valeur plus grande de l'information.

L'origine

Une information mise à disposition d'un décideur est interne ou externe à son organisation. Traditionnelle-

L'information critique, lieu du consensus informationnel²

Nous empruntons à François JAKOBIAK les définitions suivantes, nous permettant de qualifier l'information critique, mise en évidence par le schéma représenté par l'ill. 3.



Information fatale

C'est la masse de toute la documentation reçue, qui nous est inutile et qui perturbe par son abondance les circuits de gestion. C'est, en regard de la définition de l'information donnée plus haut, de la non-information.

Information intéressante

C'est l'information non immédiatement utile ou partiellement utile, mais nécessitant un travail d'extraction de la part du récepteur. Il s'agit donc dans la plupart des cas de données semi-brutes.

Information utile

C'est l'information que le récepteur doit réellement utiliser (traiter). C'est l'information strictu sensu, dont les critères de sélection peuvent varier, selon le but de l'utilisateur.

Information critique

Ce sont, parmi l'information utile, les éléments absolument indispensables à la bonne marche de l'entreprise ou de la fonction de l'utilisateur. Elle est critique dans le sens où, si elle venait à manquer, elle mettrait en péril l'existence même de l'organisation.

Différents cas de figure peuvent se présenter dans l'entreprise, au sujet de la gestion de cette information critique, selon qu'elle appartient à la sphère du Système d'information stratégique (SIS) lié à la gestion, ou à la sphère du Système d'information documentaire (SID) lié à la documentation. Chacune des trois situations représentées par l'ill. 4 peut exister, il s'agit de savoir si elles sont adaptées aux activités de l'entreprise concernée.

Quelle information choisir, une approche organisationnelle³

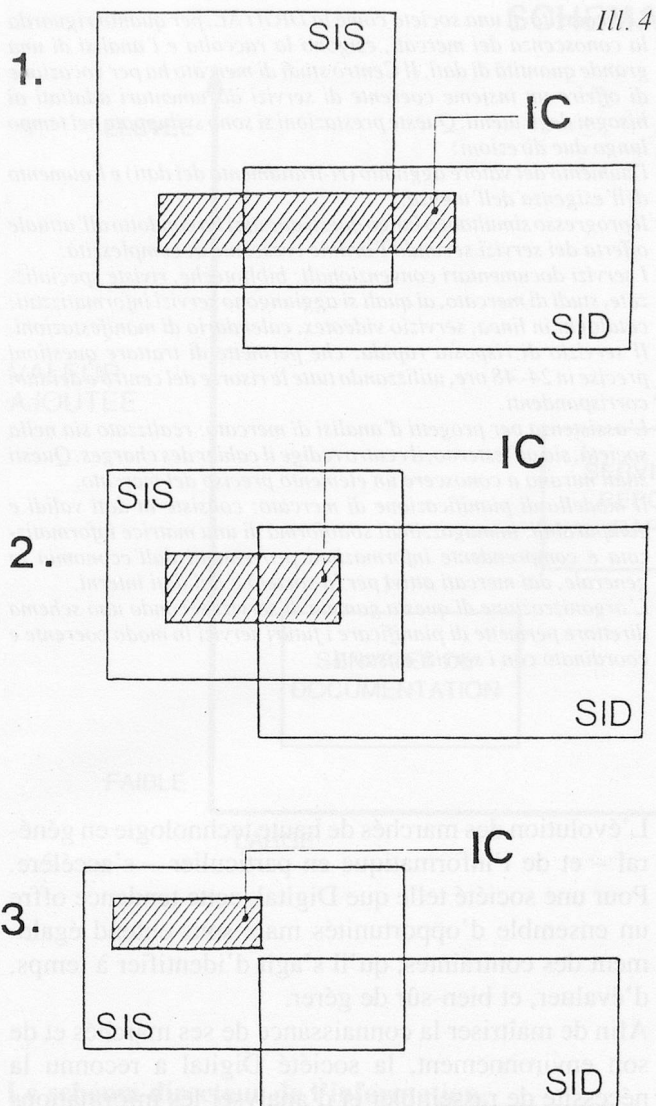
Dans le diagramme représenté par l'ill. 5, le terme d'information est utilisé indifféremment dans le sens de donnée ou d'information comme défini plus haut. Nous précisons dans chaque cas à quel sens les rattacher.

Les différentes zones correspondent aux situations suivantes:

- 1 Les informations existent mais ne sont ni utiles ni demandées, elles ne devraient pas franchir la porte, mais appartiennent à l'information fatale.
- 2 L'information utile n'existe pas (au sein de l'organisme) et n'est pas demandée, car:
 - a) Elle est réellement inexistante
 - b) Le possesseur (externe) ne sait pas à qui la transmettre
 - c) Le destinataire n'a pas demandé les données qui lui seraient utiles
 - d) Le destinataire ne sait pas qu'il a besoin de ces données.
- 3 Les informations demandées n'existent pas et ne sont pas nécessaires, les causes de cette demande abusive d'information peuvent être:
 - a) Le refus de prendre le risque de manquer d'information (syndrome de l'exhaustivité)
 - b) La volonté d'avoir plus d'information que l'autre, de paraître plus actif (prestige)
 - c) L'incompétence.

² Source: François JAKOBIAK. Maîtriser l'information critique. Paris: Ed. d'organisation, 1988

³ Source: Götz SCHMIDT. Notions de base d'organisation. Editions Société suisse d'organisation, 1989



Ill. 4

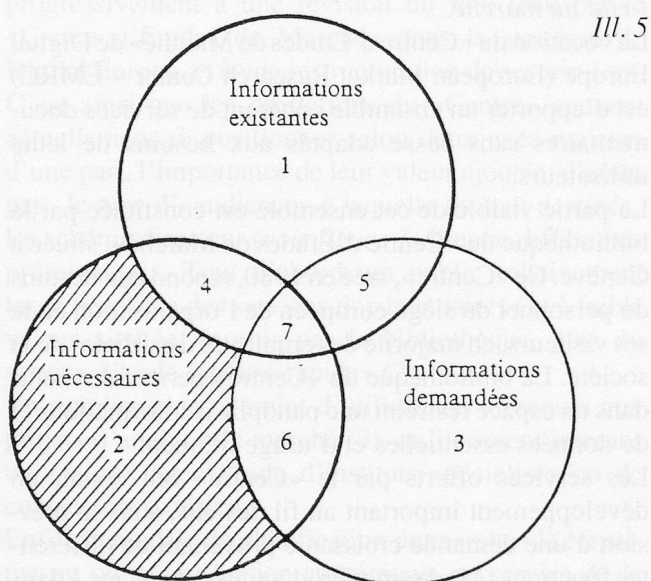
- 4 Les informations existent et sont utiles, mais personne ne les demande ou elles sont adressées aux mauvais destinataires (diffusion automatique tous azimuts).
- 5 Les informations existent et sont demandées mais ne sont pas nécessaires (redondance, distraction, information fatale)
- 6 Les informations sont demandées mais ne sont pas disponibles (information utile voire critique); les raisons peuvent être:
 - a) Le fournisseur (interne ou externe) ne sait pas qu'il doit les transmettre ou à qui les transmettre
 - b) Le coût de l'information est trop cher par rapport au gain escompté
 - c) Les données utiles n'ont pas été traitées.
- 7 Les informations nécessaires existent, elles sont demandées, c'est le meilleur des cas possible.

Dans le cadre de nos définitions, les zones 1 et 5 représentent des données, les zones 2, 4 et 6 représentent des informations utiles, la zone 7 devrait contenir l'information critique.

Le but d'une bonne gestion de l'information est de diminuer les zones 2, 4 et 6 au profit de la zone 7 (qui n'est pas extensible à l'infini) et de tenter d'éliminer de l'organisation les zones 1, 3 et 5.

Conclusion en forme de programme

Identifier clairement les besoins en information, en précisant d'un commun accord ce que l'on entend par information et les qualités intrinsèques et extrinsèques que cette dernière doit avoir avec tous les utilisateurs. Voilà ce que je propose comme objectif à tout gestionnaire de l'information pour lui permettre d'envisager de créer le futur plutôt que de le subir.



Adresse de l'auteur:

Jean-Daniel Zeller
Archiviste principal
Hôpital cantonal universitaire
24, rue Micheli-du-Crest
1211 Genève 4