

Service Science and the Information Professional

Tullio Basaglia,

Tullio.Basaglia@cern.ch

<https://orcid.org/0000-0003-3178-3995>

Chef de section, Bibliothèque du CERN

Yvonne de Grandbois a été coordinatrice de la Bibliothèque des Library and Information Networks for Knowledge (LINK) de l'Organisation Mondiale de la Santé. Ensuite, elle a enseigné au sein des programmes de Bachelor et de Master de la filière Information documentaire de la Haute Ecole de Gestion de Genève et elle a été responsable du programme de Master en Sciences de l'Information, qui était alors commun à la HEG-Genève en Suisse et à l'Université de Montréal au Canada (EBSI).

Il est important de souligner, comme le fait l'auteure au début du livre, que la science des services ne traite pas seulement de la gestion des services d'Information.

La science des services est plutôt l'étude des services, des systèmes de services et des « propositions de valeur », c'est-à-dire des promesses de la valeur que vous allez délivrer à vos utilisateurs. La proposition de valeur représente la raison pour laquelle les utilisateurs devraient utiliser vos services. Ses origines sont récentes, car on peut en situer la naissance en 2006 ; IBM a contribué d'une manière décisive à la naissance cette discipline, IBM qui a vécu l'évolution généralisée vers l'informatisation des services dans les années 90.

Ce livre propose une synthèse de l'état des études dans la science des services appliquée au contexte des sciences de l'information, et il s'articule en cinq parties: la première vise à fournir une délimitation du concept de science des services, la deuxième dresse un historique succinct de cette discipline, qui a connu un développement important surtout à partir des années 70 du siècle passé, avec le passage d'un modèle économique dominé par l'industrie manufacturière à une société dominée par l'« économie de la connaissance ».

La science des services est de par sa nature interdisciplinaire, car elle analyse les quatre éléments qui forment un système de services, les personnes, la technologie, les organisations et l'information, qui sont respectivement étudiés par les sciences sociales, l'informatique et l'ingénierie, la gestion des organisations et la science de l'information.

Le troisième chapitre examine les rapports entre la science des services et la science de l'information. Etant donné que le service est la raison d'être de chaque bibliothèque et service de documentation, les rapports entre les deux disciplines sont évidents et étroits. En tant que professionnel de l'information, nous appliquons déjà certains principes de la science des services. Toutefois celle-ci peut aider le professionnel de l'information à concevoir d'une manière plus efficace des systèmes pour l'évaluation des services, la mesure de l'impact et l'analyse des besoins. En un mot, elle peut stimuler l'innovation dans les services de documentation.

Evidemment, les parcours de formation des futurs professionnels de l'information et documentation doivent être adaptés aux besoins de la société de l'information.

Dans le quatrième chapitre, l'auteure souligne l'importance de la science des services dans le contexte d'une société et d'une planète qui est de plus en plus interconnectée, grâce à l'Internet des objets, au big data et à l'informatique «cloud». De nouvelles opportunités s'ouvrent pour montrer la valeur sociale du travail des spécialistes de l'information.

Le livre offre un aperçu succinct mais complet de la discipline, et il a le mérite de souligner l'importance de la science des services pour les professionnels de l'information, dont la plupart n'est même pas au courant de l'existence de ce domaine d'études. En plus, l'autrice met justement en évidence le fait que la science des services souvent n'est pas enseignée au sein des facultés universitaires des Sciences de l'Information.

Le livre est très focalisé sur les études et les expériences aux Etats Unis. Plus d'attention aurait pu être consacrée au contexte européen.

Le chapitre final est consacré aux réseaux professionnels, aux associations et aux écoles spécialisées dans l'enseignement de la science des services. Les références bibliographiques et la webographie de cette section sont très exhaustives.

BIBLIOGRAPHIE

Yvonne de Grandbois. *Service Science and the Information Professional*. Cambridge, MA, United States : Elsevier, Chandos Publishing, 2016 ; 117 p., (Chandos Information Professional Series) ISBN 978-1-84334-649-4