

# Filippo Gagliardi, nouveau gestionnaire des services techniques de l'InfoCentre

Filippo (Phil) Gagliardi a récemment été nommé à la tête des services techniques de l'InfoCentre (SXIS). Fonctionnaire de carrière au ministère des Affaires étrangères et membre du programme Cours et affectations de perfectionnement (CAP) depuis quatre ans, M. Gagliardi a joint les rangs du Ministère après avoir travaillé à Transports Canada, où il assumait les fonctions de chef du soutien informatique pour l'équipe chargée des systèmes relatifs au personnel.

Les responsabilités de M. Gagliardi comprennent la gestion du développement et de l'entretien des sites WWW du MAECI sur l'Internet et de l'Intranet, la gestion des activités d'exploitation et de perfectionnement du FaxLink, qui est le service interactif de commande de documents par télécopieur du MAECI, et celle des babillards électroniques (BBS), et enfin la surveillance des activités de l'équipe chargée des publications administratives.

## La relation entre l'InfoCentre et ses clients : un travail d'équipe

« Apprenez à connaître vos clients » : cette règle, valable pour tous les types d'entreprise, est une règle à

permettre de saisir précisément l'importance du service à la clientèle, indique M. Gagliardi. Nous sommes conscients de l'importance d'entretenir de bonnes relations avec nos clients - qui sont tout autant ceux qui nous fournissent des renseignements à charger dans nos systèmes que ceux qui consultent ces renseignements - et de leur offrir des services adaptés à leurs besoins. La conclusion et l'entretien d'alliances stratégiques avec nos clients constituent les éléments les plus importants pour la poursuite et la croissance de nos activités ».

Suite aux commentaires formulés par le public, l'InfoCentre met au point la prochaine version du site WWW du MAECI. Parmi les améliorations prévues figurent une interface graphique plus agréable et plus facile d'emploi, la « déstratification » de la structure du site de manière à pouvoir offrir davantage de renseignements aux utilisateurs, la mise en service d'un engin de recherche afin de permettre des recherches sur le contenu intégral du site, et l'élargissement de la gamme de documents offerts en direct.

L'Intranet sera lui aussi perfectionné de façon à rendre son utilisation plus facile et plus visuelle. Sa nouvelle interface sera inaugurée à la mi-novembre, ce qui

« Notre but consiste à faire en sorte que nos sources continuent de nous considérer comme des facilitateurs et des spécialistes dans le domaine de la promotion, de la diffusion et de la publication de renseignements électroniques par l'intermédiaire des systèmes électroniques du Ministère. »

laquelle la Direction générale de la gestion et des technologies de l'information (SXD) adhère entièrement. En réalité, les deux pôles d'intérêt de SXD sont ses clients d'une part et l'information d'autre part. « Je crois que l'aspect technique de notre travail à l'InfoCentre nous

coïncidera avec l'installation de Netscape dans les missions SIGNET. Surveillez aussi les changements qui seront apportés à *Panorama*. Ce dernier sera sous peu intégré aux services en ligne, mis à jour en permanence en plus d'offrir des articles d'intérêt particulier.

## Séances d'information casse-croûte à la bibliothèque

### Apprenez en grignotant

Le 17 octobre, la bibliothèque a offert la première d'une série de « séances d'information casse-croûte » dont le but est de mettre en valeur les différents produits d'information accessibles auprès des services de la bibliothèque ou par leur intermédiaire. La série a donc débuté le 17 octobre avec une démonstration des « Economist Intelligence Unit Country Reports sur CD-ROM ».

Compte tenu de l'intérêt constaté lors de la première séance, le personnel de la bibliothèque explore la possibilité d'adopter une approche thématique mettant en relief différents produits présentant un intérêt commun. « Si vous aviez à mettre à jour un cahier d'information, par exemple, explique Jo-Anne Valentine, nous pourrions vous indiquer quelles sont les sources susceptibles de

vous y aider ». Souhaiteriez-vous assister à la démonstration d'un ou de plusieurs produits particuliers? Veuillez communiquer avec M<sup>me</sup> Valentine, au 996-4042, afin de lui faire part de vos suggestions.

Surveillez BIBLIO, le site WWW de la bibliothèque, pour vous renseigner sur les prochaines séances.