



67th IFLA Council and General Conference

August 16-25, 2001

Code Number:	059-98-F
Division Number:	V
Professional Group:	Reference Work
Joint Meeting with:	-
Meeting Number:	98
Simultaneous Interpretation:	-

Le rôle des bibliothèques publiques dans la société de l'information danoise : quelles nouvelles compétences sont demandées?

Bodil Wöhnert

Bibliothèque centrale d'Esbjerk
Association des bibliothécaires danois
Groupe d'intérêt sur les services de références
Esbjerk, Danemark

Résumé :

La nouvelle loi danoise sur les bibliothèques a permis le lancement de plusieurs projets destinés à promouvoir les bibliothèques publiques et à former leurs personnels à l'internet, afin qu'ils puissent communiquer avec les usagers. Conformément à la politique nationale d'information, la plupart des données publiques danoises sont accessibles sur les sites Web officiels et la tendance est de les publier en ligne plutôt sur support papier. Ceci représente un défi pour les bibliothécaires des services de référence. Au mois de mars de cette année, le groupe d'intérêt sur les services de référence a organisé une conférence sur l'avenir de leur travail, dans la perspective d'une utilisation massive des outils numériques. Au Danemark, nous espérons que les bibliothèques publiques vont continuer à être à l'échelle locale des centres pour la culture et la connaissance, où les gens pourront aussi se rencontrer. Mais on ne peut douter que la question de la bibliothèque virtuelle va se poser, notamment pour les services de référence.

Selon la nouvelle loi danoise sur les bibliothèques¹, la bibliothèque virtuelle est LE nouveau sujet, surtout pour les bibliothèques publiques, où l'utilisation des technologies de l'information n'était pas, jusqu'à une période récente, très bien implantée. Aussi le gouvernement a lancé plusieurs projets afin de promouvoir les bibliothèques publiques en tant que centres d'information de proximité, et afin de former les personnels des bibliothèques à communiquer avec les usagers via l'internet.

En octobre 2000, un nouveau service au public a été ouvert au niveau national : *bibliothek.dk* – financé par le gouvernement. Il s'agit d'un catalogue en ligne où l'on peut rechercher dans toutes les bibliothèques

danoises, qu'elles soient publiques ou universitaires, les références de livres, de disques, d'articles, de cédéroms, de vidéos, de critiques, de livres enregistrés et de thèses. On peut commander ce que l'on veut et le recevoir à la bibliothèque de son choix. Tout ce dont on a besoin, c'est d'un accès internet (sur son PC personnel ou ailleurs) et d'un numéro d'inscrit à la bibliothèque où l'on veut recevoir les documents. Si votre bibliothèque n'a pas ce qu'il vous faut, elle peut l'obtenir d'une autre bibliothèque via le réseau du prêt entre bibliothèques. La base de données *bibliothek.dk* a été constituée à partir du catalogue professionnel en ligne DanBib, qui continue à servir d'outil bibliographique national de prêt entre bibliothèques.

Toutefois, le travail d'amélioration de *bibliothek.dk* se poursuit. L'objectif principal est en effet de simplifier cette base de données professionnelle complexe, afin qu'elle puisse être utilisée par des usagers non-professionnels. Par exemple, un titre ne doit apparaître qu'une seule fois, même si les bibliothèques ont différents principes de catalogage. Les bibliothèques publiques utilisent le système de classification national (DK5), tandis que les bibliothèques universitaires utilisent la Dewey. En outre, *bibliothek.dk* ne devrait signaler que les documents qui peuvent être empruntés. Il est prévu de continuer à améliorer *bibliothek.dk*. Les possibilités de recherche seront étendues et l'interface avec l'utilisateur final sera encore développée. A plus long terme, il sera possible pour l'utilisateur d'être prévenu immédiatement s'il y a une période d'attente. Il devrait aussi pouvoir recevoir le document chez lui en payant pour cela, et s'il veut acheter le livre, le site le renverra à des librairies, virtuelles ou non. Cependant *bibliothek.dk* n'est pas seulement une base de données permettant d'emprunter, c'est aussi un portail donnant accès à d'autres services en ligne et sites Web développés par les bibliothèques danoises.

On peut poser une question à *bibliothekvagten.dk* à tout moment du jour ou de la nuit, et l'on recevra une réponse dans les 24 heures. *Bibliothekvagten.dk* (= interroger un bibliothécaire) est un réseau constitué entre 18 bibliothèques (pour le moment), et 49 bibliothécaires de tout le pays sont impliqués dans ce service. Ceux-ci peuvent apporter leur aide par des références bibliographiques ou par des ressources sur l'internet. Et l'on peut discuter avec un bibliothécaire pendant les heures d'ouverture.

Le site web *fng.dk* est un guide vers les principaux sites Web. Les sites sont choisis par un groupe de 90 bibliothécaires issus de diverses bibliothèques publiques et l'on a accès à 3500 sites, couvrant des sujets tels que le sport, les maladies, tous les pays du monde, les nouveaux emplois, etc. On peut être informé par e-mail des liens les plus récents.

La bibliothèque des enfants est aussi sur l'internet : *dotbot.dk* est un guide pour les enfants et les adolescents. Il donne accès à des liens choisis selon les mêmes principes que ceux que les bibliothécaires suivent habituellement quand ils font une sélection de documents pour les enfants et les adolescents. Le site inclut la base de données "Kloge Åge" (= l'âge de raison), des critiques de disques faites pour et par des enfants et un guide du net pour les très jeunes.

Une information générale destinée aux minorités ethniques est proposée sur *finfo.dk*. Il s'agit d'un guide global avec des liens vers les pays d'où sont originaires les minorités ethniques présentes au Danemark. On peut également y trouver une information générale sur les droits, les obligations et les possibilités d'évolution des minorités ethniques dans la société danoise.

A l'automne 2001, il est prévu d'ouvrir un site sur la musique destiné aux bibliothèques publiques : *musikbibliothek.dk*

La bibliothèque électronique de recherche du Danemark (Danemark's Electronic Research Library – DEF) est consultable à l'adresse suivante : *deff.dk*. Ce projet offre une bibliothèque virtuelle pour les chercheurs, les étudiants, les enseignants et autres utilisateurs des institutions de recherche danoises. Il est encore en cours de construction mais parmi les parties du projet qui fonctionnent déjà, il faut signaler

bizigate.dk, portail pour le marketing, l'économie et les statistiques, ainsi que " la Bibliothèque Musicale Virtuelle " (*def-musikportal.dk*), portail vers des ressources musicales telles que la musique danoise contemporaine ou les artistes et compositeurs danois.

En outre, conformément à la politique nationale d'information, la plupart des données publiques danoises sont accessibles sur les sites Web officiels et la tendance est de les publier en ligne plutôt que sur support papier. Concernant les documents de référence, le projet DEF a initié des projets pour les bibliothèques de recherche et pour les bibliothèques publiques, afin d'obtenir des licences d'accès à des banques de données et à des documents utiles aux besoins de leurs usagers. Ceci représente bien sûr un défi pour les bibliothécaires des services de référence, et le moment est venu de se demander si nous pouvons faire table rase du passé et des bonnes vieilles ressources de référence. Ou alors, la bibliothèque publique a-t-elle encore un rôle à jouer, non seulement sur internet mais encore en tant que lieu physique avec un contact personnel et au moins quelques livres visibles rangés sur ses rayons ? Au mois de mars de cette année, le groupe d'intérêt sur les services de référence a organisé une conférence sur ce sujet. Plus de 60 bibliothécaires de services de référence ou bibliothécaires de bibliothèques publiques provenant de tout le pays ont pris part à la discussion.

Les conclusions de la conférence mettent l'accent sur le côté virtuel – en particulier en matière de gestion de l'information, mais nous devons aussi penser que nous avons encore des usagers, qu'ils ne sont pas familiarisés avec les technologies de l'information, et qu'une partie de nos services seront toujours mieux rendus dans le cadre d'un contact personnel au sein de la bibliothèque. Toutefois, il ne fait pas de doute que le moment est venu de développer les compétences des bibliothécaires afin d'en faire des " bibliothécaires virtuels ". Savoir utiliser la bureautique, télécharger et gérer des fichiers n'est toujours pas une " culture commune " parmi les bibliothécaires d'âge moyen (et nous en avons beaucoup au Danemark !).

Il est également évident que les bibliothèques publiques ont des concurrents en matière de fourniture d'informations via l'internet, et que les gens se débrouillent souvent eux-mêmes pour chercher et trouver via les moteurs de recherche les plus populaires. Pour les usagers, il faut que cela fasse une différence de demander un renseignement à un bibliothécaire : il doit avoir à temps l'information correcte et suffisante. Les bibliothèques danoises ont des agents qualifiés et la compétence pour donner l'information adéquate, même à des catégories spécifiques d'usagers – mais ceci est souvent une chose inconnue du public ! Cela tient, dans beaucoup de bibliothèques, à ce que nous n'avons ni le temps ni l'expérience ni de moyens supplémentaires pour faire le marketing de nos services.

Les bibliothèques publiques sont bien établies dans l'esprit du public et nos statistiques montrent que nous sommes actifs et que le nombre d'usagers est en accroissement – surtout en ce qui concerne le domaine éducatif. Aussi est-il facile d'oublier qu'il existe en réalité un marché beaucoup plus important pour l'information, au niveau local, parmi les professionnels aussi bien que les amateurs : hommes d'affaires, juristes, titulaires d'un doctorat, personnes cherchant un emploi, généalogistes et personnes intéressées par l'histoire locale.

Avec les années les bibliothèques ont acquis des compétences et des moyens pour apporter un service d'information à leur environnement immédiat ; dans un futur proche ces investissements seront transformés en services virtuels rendus aussi bien par des petites que par des grandes bibliothèques publiques – le seul outil nécessaire étant un accès à l'internet. D'après notre expérience avec *bibliothek.dk* et *bibliotekvagesten.dk*, cela va attirer de nouvelles catégories d'usagers, et au delà du dialogue traditionnel avec l'utilisateur à la banque du service de référence, le bibliothécaire devra aussi développer ses capacités à devenir " bibliothécaire sur l'internet ". Au Danemark, nous espérons que les bibliothèques publiques vont continuer à être à l'échelle locale des centres pour la culture et la connaissance, où les gens pourront aussi se rencontrer. Mais on ne peut douter que la question de la bibliothèque virtuelle va se

poser, notamment pour les services de référence. La tendance observée dans de nombreuses petites bibliothèques, qui consiste à répartir le travail de référence dans tous les secteurs de la bibliothèque devrait être revue, de même que toute l'organisation de la bibliothèque, selon les interventions faites au cours de cette conférence et publiées en Danois dans " Bibliotekspressen " ² et " Referencen " ³.

Par de nombreux aspects, le travail de référence dans les bibliothèques danoises doit revenir à l'essentiel si le service de la bibliothèque veut apporter quelque chose de différent à l'utilisateur. Et le marketing (direct et général) doit être la priorité. Il est nécessaire que le service offert soit facilement accessible : il doit toujours y avoir quelqu'un qui répond au téléphone. Pendant de nombreuses années nous n'avons cessé de prendre en charge de nouvelles tâches ; maintenant, il est temps de regarder en arrière et de déterminer si certains services ne sont plus demandés. Il est évident que nous ne pouvons pas continuer à empiler de nouvelles activités et de nouveaux services – nous n'avons tout simplement pas les moyens pour cela. Nous avons remarqué que les besoins des usagers évoluent. Beaucoup d'usagers continuent à venir à la bibliothèque pour leurs loisirs, mais le nombre d'étudiants et de personnes effectuant des recherches dans le cadre de la formation continue est en augmentation, et leurs demandes deviennent plus complexes. Nous pouvons nous attendre à ce que notre service de référence rapide se changera en gestion de l'information et en fourniture de document, et à ce que le bibliothécaire devra s'occuper de sujets plus compliqués, en tant qu'expert. Nous nous attendons aussi à ce que nos usagers veuillent un accès à la bibliothèque, virtuellement comme physiquement, 24 heures sur 24. D'après les statistiques d'utilisation de *bibliotek.de*, nous constatons que la plupart des gens commandent leurs livres autour de minuit, lorsque le coût de connexion à l'internet est le plus bas. Cet accès à la bibliothèque est aussi bien sûr une question de moyens – et pour le moment le service en ligne *biblioteksvagten.dk* fonctionne de 10h à 22h.

Une autre conclusion de la conférence est qu'outre les portails mentionnés plus haut, nous avons également besoin de développer un service de référence virtuel, si possible au niveau local. Avoir les sources de référence en ligne les rend invisibles – surtout pour les usagers qui fréquentent physiquement la bibliothèque. Nous avons besoin d'expériences de présentation des outils de référence en ligne à l'utilisateur final. Nous espérons que cela constituera un sujet essentiel dans l'enseignement dispensé par l'Ecole royale des bibliothèques – mais nous avons aussi besoin de former le personnel déjà en poste dans les bibliothèques.

Un des résultats de notre conférence est le suivant : le groupe d'intérêt sur le travail de référence prévoit d'initier des projets pour faire le marketing des services de référence des bibliothèques auprès des usagers danois et créer un service de référence virtuel. Notre objectif n'est pas de faire un service de référence national – pourquoi concurrencer les portails déjà existants ?

Nous voulons maintenir les bonnes traditions danoises de service destinés aux territoires environnants, avec des prestations qui leur sont adaptées : services aux personnes âgées, aux minorités ethniques, aux commerçants, aux agriculteurs, aux pêcheurs, aux chercheurs en histoire locale, aux généalogistes et à tous ceux qui ont ou à tout ce qui a une influence au niveau local. Aussi, le groupe de réflexion pense qu'il est important de créer des normes, qui peuvent être appliquées pour des services plus spécifiques offerts à des usagers locaux. Ceci aussi pourrait aider les bibliothécaires qui ne sont pas très habiles dans l'utilisation des technologies informatiques et qui ont du mal à faire des sites Web !

Notes :

¹ Une version anglaise de cette loi peut être trouvée sur le site de la Bibliothèque nationale du Danemark à l'adresse suivante : www.bs.dk/index.html

² Lisbet Elkær: Profilerings og markedsføring af referenceområdet. Bibliotekspressen 2001:8 p. 216-218

³Vera Daugaard: BiblioteksVagten - og samarbejdet om dette tilbud
Referencen 2001:2

Tove Bang: Omstilling til nye opgaver og nye arbejdsmetoder
Referencen 2001:2

Bodil Wöhnert: Fremtidens læsesal - fremtidens kompetencer
Referencen 2001:2

Sites Web mentionnés :

BIBLIOTEK.DK	www.bibliotek.dk
BIBLIOTEKSVAGTEN	www.biblioteksvagten.dk
FNG	www.fng.dk
DODBOT	www.dodbot.dk
FINFO	www.finfo.dk
DEFF	www.deff.dk
BIZIGATE	www.bizigate.dk
THE VIRTUAL MUSIC LIBRARY	www.def-musikportal.dk
MUSIKBIBLIOTEK.DK	www.musikbibliotek.dk (ouvre à l'automne 2001)