



IFLA  
2005  
OSLO

## World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

### "Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

*Conference Programme:*

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

*juillet 25, 2005*

**Code Number:**

**028-F**

**Meeting:**

**75 Reference and Information Services**

### **Posez vos questions, le Réseau de tous : le renseignement virtuel en Angleterre**

**Linda Berube**

(Co-East, Cambridgeshire, UK)

***Traduit par Sabrina Saadi***

*Bibliothèque de l'université de Paris 8-Vincennes à Saint-Denis*

*[ssaadi@univ-paris8.fr](mailto:ssaadi@univ-paris8.fr)*

#### **Introduction**

L'expérience menée par Co-East sur des projets et services collaboratifs en matière de web et de chat a rendu incontournable, du point de vue de la bibliothèque comme de celui de l'utilisateur, la valeur ajoutée apportée par le renseignement virtuel. Loin d'éliminer les services de renseignement traditionnels, le renseignement virtuel s'ajoute à la gamme de points d'accès menant à l'expertise du professionnel.

#### **1. Contexte**

Co-East est un partenariat des dix directions de bibliothèques de lecture publique situées à l'Est de l'Angleterre. Il a pour but le développement d'un réseau peer-to-peer afin de partager les ressources, de créer des services et du contenu pour ce réseau. L'équipe en charge du projet, avec ses partenaires, a acquis une certaine expérience en matière d'installation d'un service d'information et, notamment, de renseignement électronique grâce à la mise au point et au développement de trois services nationaux : les deux services web « Interrogez un bibliothécaire » (<http://www.ask-a-librarian.org.uk>) et Interrogez Cymru/Pays

de Galles (<http://www.askcymru.org.uk>), ainsi que le dernier service de chat anglais, Posez vos questions (<http://www.peoplesnetwork.gov.uk>).

## **2. Interrogez un bibliothécaire**

Les bibliothèques publiques du Royaume-Uni ont vu l'intérêt du renseignement électronique partagé très tôt, en fait avant que quelques unes d'entre elles ne soient en mesure de fournir un accès aux ressources web à leurs propres utilisateurs. Depuis l'installation de EARL (Accès Electronique aux Ressources en Bibliothèques), le consortium en réseau de la bibliothèque publique nationale, en 1996, la mise en place partagée, non seulement de renseignement électronique mais aussi de contenu bibliographique, a eu une portée toute pragmatique : afin d'en apprendre davantage et d'exploiter ce nouveau vecteur de service de renseignement, il fut nécessaire de mêler les ressources web existantes et d'essaimer le service dans bon nombre de bibliothèques. Cette mise en place a également eu une portée économique ; pour un investissement minimum, les bibliothèques dépourvues d'accès web se voyaient pourvues de sites web, devenaient capables de proposer un accès à leurs collections d'histoire locale et de périodiques via le web. Interrogez un bibliothécaire fut développé en 1997 par Robert et Sheila Harden. Depuis, l'évaluation des données issues du service peut sans aucun doute attester que tous les types d'utilisateurs recherchent l'aide d'un bibliothécaire : des professeurs d'université aux enfants, des personnes en activité aux généalogistes amateurs. Ce besoin ne s'est pas démenti au fil des années durant lesquelles Interrogez un bibliothécaire fut actif : quoi qu'il en soit, et comme cela fut démontré par un service de renseignement virtuel pilote, Interrogez en direct !, les utilisateurs sont toujours à la recherche de bibliothécaires et, à en juger aux services tout récents tels que Google Réponses, ils sont même prêts à payer pour le privilège.

## **3. Interrogez Cymru**

Essentiellement, pour les bibliothèques publiques du Royaume-Uni, Interrogez un bibliothécaire constitue « la matrice de l'ensemble des services d'information partagée », qui a donné naissance à trois autres services, au moins. L'un deux, Interrogez Cymru, est un service en langue gallo-anglaise que Co-East a défini, développé et maintient en faveur des bibliothèques galloises. Hormis le fait d'être un service unique offrant un fonctionnement bilingue, il renvoie avant tout au Royaume-Uni : il s'agit du premier service partagé pluridisciplinaire, géré aussi bien par des bibliothèques publiques, universitaires, des centres de documentation et d'information que par la Bibliothèque nationale du Pays de Galles. Lancé en septembre 2004, il fonctionne sur la même plateforme opérationnelle et de service qu'Interrogez un bibliothécaire.

## **4. Posez vos questions**

Tandis que quelques partenariats régionaux développaient des réseaux partagés de leur propre chef, il y eut, au niveau national, un mouvement en faveur des technologies de l'information dans les bibliothèques de lecture publique.

L'initiative principale a été le Réseau de tous (2000-2003), un programme de 170 millions de livres, financé par une loterie, qui comprenait :

- Infrastructure : 100 millions de livres sterling ont permis d'installer 30000 terminaux dans plus de 4000 bibliothèques de lecture publique

- Formation des personnels : 20 millions de livres sterling ont permis de former 30000 agents de bibliothèques à l'application élémentaire et avancée de compétences en technologies de l'information et de la communication
- Programme de numérisation : 50 millions de livres sterling ont permis la création du portail EnrickUK, ainsi que 2 millions d'objets et 1000 lots d'apprentissage environ

Le Réseau de tous fut une ambitieuse implémentation, d'envergure britannique, ayant pour but de créer une infrastructure technique. Néanmoins, le défi le plus important fut d'atteindre ces utilisateurs non réinscrits, afin de leur montrer comment le Réseau de tous pouvait faire la différence. Le gouvernement et les bibliothèques de lecture publique du Royaume-Uni ont inscrit ce défi majeur dans le cadre du Plan d'action future et, tout particulièrement, les Services du Réseau de tous. Posez vos questions constituera le premier service de ce type et sera lancé publiquement en mai 2005. Co-East développe et gère le service ; l'OCLC fournit le logiciel *QuestionPoint*, qui comporte un service 24/24h, 7/7j. Ceci pour permettre un service en continu aux moments où les flux sont importants, lorsque les bibliothèques sont généralement closes : le matin, avant l'école et le travail, et le soir, après l'école et le travail.

### **5. Virtuel vs face à face**

Loin de croire que les bibliothécaires doivent choisir entre l'un et l'autre, à l'occasion de la formation des bibliothécaires au service Posez vos questions, l'équipe dirigeante de Co-East leur conseille de commencer par faire le tour de l'offre locale en matière de service d'information.

Il leur faut essentiellement commencer par se demander comment gérer l'ensemble de leurs points d'accès aux professionnels de l'information de manière plus sensible et plus efficace. Il doit y avoir un planning concerté pour un service et une part de ce planning implique d'évaluer la valeur ajoutée par les renseignements virtuels aux autres services de renseignement traditionnels, chat, e-mail, formulaire électronique, téléphone, face à face.

En d'autres termes, le chat ou le renseignement virtuel n'excluent pas les services traditionnels ; il s'agit d'un composant d'une gamme de points d'accès aux professionnels de l'information. Au Royaume-Uni, il existe des bibliothèques, celle d'Essex par exemple (Cf. « The Mortals in our Portals » [www.mla.gov.uk/documents/pn\\_es\\_28octessex.ppt](http://www.mla.gov.uk/documents/pn_es_28octessex.ppt)), qui ont déjà pris en compte ce fait et ont développé, chez elles, de frêles et chétives agences de services d'information, prêtes à prendre le dessus de n'importe quels concurrents commerciaux.

Il s'agit de fournir une gamme de points d'accès, non pas à l'information mais à des professionnels de l'information qui guident jusqu'à cette information. En lieu et place d'un formulaire électronique relativement passif et anonyme, le renseignement virtuel remet en contact direct les utilisateurs avec les bibliothécaires. Ni l'utilisateur ni le bibliothécaire ne sont invisibles, pas davantage qu'avec le renseignement téléphonique, encore de loin le type de renseignement le plus complet, dans la mesure où sa technologie dépasse les frontières géographiques et physiques. Un département ainsi qu'un plan de services d'information efficaces chercheront à exploiter l'ensemble des mécanismes de communication, à s'en rendre maîtres en dépassant les effets négatifs qui sont propres à chacun afin de créer un service global plus accessible.